



Shelter/NFI Cluster
X-Border Operation - Turkey Hub
ShelterCluster.org
Coordinating Humanitarian Shelter



إرشادات توزيع المواد غير الغذائية في شمال غرب سوريا



عملية الإستجابة عبر الحدود لمجموعة (كلاستر) المأوى والمواد غير الغذائية - مكتب تركيا
شباط / فبراير 2021

الإصدار رقم 1



© IOM 2020

المنظمة الدولية للهجرة © 2021

جميع الحقوق محفوظة، من غير الجائز استنساخ أي جزء من هذا المنشور، أو تخزينه في نظام استرجاع المعلومات، أو نقله بأي شكل أو بأي وسيلة، إلكترونية أو ميكانيكية أو بالنسخ التصويري أو التسجيل أو غير ذلك، دون الحصول على إذن كتابي مسبق من الناشر.





Shelter/NFI Cluster
X-Border Operation - Turkey Hub
ShelterCluster.org
Coordinating Humanitarian Shelter



إرشادات توزيع المواد غير الغذائية في شمال غرب سوريا

عملية الإستجابة عبر الحدود لمجموعة (كلاستر) المأوى والمواد غير الغذائية - مكتب تركيا
شباط / فبراير 2021

الإصدار رقم 1

لجنة الصياغة

فريق عمل الإستجابة عبر الحدود في المنظمة الدولية للهجرة - غازي عنتاب
كليي هلتون، المنظمة الدولية للهجرة، مسؤول دعم قسم البرامج
كيفن ميركلز، المنظمة الدولية للهجرة، مدير قسم عمليات الطوارئ
متي داويت غوبينا، المنظمة الدولية للهجرة، مديرة قسم بناء القدرات
أحمد بكشان، المنظمة الدولية للهجرة، قسم بناء القدرات
فرح إبراهيم فوزي، المنظمة الدولية للهجرة، قسم بناء القدرات
أويغار إيمره أوز إيسين، المنظمة الدولية للهجرة، خبير تواصل - أنقرة

فريق عمل المنظمة الدولية للهجرة
كيسوكي كاميا، مستشار المشروع - معدّ الكتيّب، المنظمة الدولية للهجرة

قدم الدعم:

جوزيف آشور، المنظمة الدولية للهجرة، الإختصاصي الدولي في المأوى والإسكان - جنيف

مجموعة (كلاستر) المأوى والمواد غير الغذائية (الإستجابة عبر الحدود - مركز تركيا)

محمد الأمير، منسق مشارك

الفريق الإستشاري الإستراتيجي - SAG

الأعضاء المساهمون من مجموعة (كلاستر)

المأوى والمواد غير الغذائية

MHD, GOAL, SDI, WATAN, Syria Relief

مصمم الجرافيك

محمد إركان نجار

المانح

USAID Bureau for Humanitarian Assistance
- (BHA)

تدقيق لغوي/ترجمة

أحمد بكشان، المنظمة الدولية للهجرة، قسم بناء القدرات
فرح إبراهيم فوزي، المنظمة الدولية للهجرة، قسم بناء القدرات

المتعاونون

إليانورا سيرفينو، المنظمة الدولية للهجرة، كبير منسقي قسم البرامج

كولن باتريك ويليامسون، المنظمة الدولية للهجرة، مسؤول إستجابة طارئة

معلومات الإتصال الخاصة بفريق مجموعة (كلاستر) المأوى والمواد غير الغذائية

فريق إدارة المعلومات التابع

لإستجابة المأوى والمواد غير الغذائية عبر الحدود - مكتب تركيا

im.turkey@
sheltercluster.org

ألكس رايجبر

مسؤول دعم
الكلاستر

reigber@unhcr.org

+90 530 282 7883

محمد الأمير

منسق مشارك

coord.turkey@
sheltercluster.org

+90 505 044 2820

توماس بامفورث

المنسق الأعلى
للكلاستر

bamforth@unhcr.org

+90 539 364 9169

المحتوى

5	i.	الغاية من هذا الاصدار
5	ii.	مخاطر العنف القائم على النوع الاجتماعي ومنع الاستغلال والإعتداء الجنسيين (GBV&PSEA)
7	iii.	كيفية التواصل مع المستفيدين
8	iv.	التوزيع في ظل تفشي جائحة كورونا

أ. ما قبل عملية التوزيع

11	1.أ.	التنسيق
11	2.أ.	التقييم
12	3.أ.	تحديد المواد المراد توزيعها
16	4.أ.	تحديد طريقة التوزيع - مواد عينية و/ أو مساعدة نقدية / قسائم
16	5.أ.	اختيار المستفيدين والتحقق منهم
18	6.أ.	اختيار وتشكيل فريق التوزيع
21	7.أ.	اختيار موقع التوزيع
22	8.أ.	تاريخ وتوقيت التوزيع
23	9.أ.	إخطار المستفيدين
23	10.أ.	الترتيبات اللوجستية
24		

ب. خلال عملية التوزيع

25	1.ب.	تنظيم عملية التوزيع
25	2.ب.	انشاء وإعداد موقع التوزيع
26	3.ب.	الأمن/إدارة الحشود
28	4.ب.	آليات الشكاوى والتغذية الراجعة
29	5.ب.	مراقبة عملية التوزيع في الموقع
29		

ج. ما بعد عملية التوزيع

30	1.ج.	الاستجابة للشكاوى والتغذية الراجعة
30	2.ج.	مراقبة ما بعد عملية التوزيع (PDM)

المرفقات

32	الملحق-01	مثال عن نموذج تصريح خاص بمنع الاستغلال والإعتداء الجنسيين
33	الملحق-02	الرفيق الدائم بشأن العنف القائم على النوع الاجتماعي

المصادر المرجعية

35

أ. الغاية من هذا الإصدار

مع دخول النزاع عامه العاشر، لا يزال 6.1 مليون شخص نازحين داخلياً في سوريا، ولا يزال 11.1 مليون شخص بحاجة إلى شكل من أشكال المساعدة الإنسانية، 4.7 مليون في حاجة ماسة للمساعدات الإنسانية.

إن تعداد السوريين ذوي الاحتياجات الشديدة يتضمن العائلات التي تعيش في مناطق يصعب الوصول إليها، والأشخاص المعرضين للأعمال العدائية الشديدة، والنازحين داخلياً في المخيمات/مواقع النزوح المصنفة كملاد أخير، والسكان النازحين حديثاً، والمجتمعات المضيفة. لضمان دمج هذه المجموعات السكانية المتنوعة تقديم المساعدة لهم في توفير المأوى / والمواد غير الغذائية لتلبية إحتياجاتهم، يجب إتخاذ إجراءات منهجية للترويج لإستجابة عادلة وغير متحيزة.

يبذل الشركاء في المجال الإنساني جهوداً كبيرة لتطوير قدرات موظفي التوزيع طوال فترة الإستجابة للأزمة الممتدة لأكثر من عقد من الزمن. ومع ذلك، هناك حاجة مستمرة لتوفير التدريب للموظفين والسائقين والمتطوعين، بما في ذلك أولئك الذين انضموا مؤخراً إلى برامج الاستجابة الإنسانية. نظراً لطبيعة عملية الإستجابة عبر الحدود، والتي تتم إدارتها وتنفيذها (جزئياً) من مكاتب تركيا، فإن أحد التحديات هو النقل الفعال للمعرفة من خلال برامج التدريب عن بُعد.

يهدف هذا الكتيب إلى دعم جهود تنمية القدرات التي يبذلها الشركاء الإنسانيون العاملون في عمليات توزيع المواد غير الغذائية عبر الحدود لشمال غرب سوريا (NWS) وتقديم إرشادات وأدوات تشغيلية مباشرة قابلة للتطبيق في سياق شمال غرب سوريا.

لتسهيل الرجوع على الممارسين، تم تقسيم هذا الكتيب إلى ثلاثة فصول: (1) قبل التوزيع ؛ (2) أثناء التوزيع. (3) بعد التوزيع، والمرفقات.

ب. مخاطر العنف القائم على النوع الاجتماعي ومنع الاستغلال والإعتداء الجنسيين (GBV&PSEA)

«لا يتم تقديم التوزيعات مجاناً ولكن يدفع ثمنها بعض الأشخاص وقد تصل الأمور إلى حد الاستغلال الجنسي إذا كان المستفيدون من النساء».
سيده من منطقة جسر الشغور – محافظة إدلب¹

العنف القائم على النوع الاجتماعي (GBV) هو "مصطلح شامل لأي فعل ضار يُرتكب ضد إرادة الشخص ويستند إلى الفروقات المنسوبة اجتماعياً (بمعنى اخر الجنس) للاختلافات بين الذكور والإناث. ويشمل الأفعال التي تلحق الأذى أو المعاناة الجسدية أو الجنسية أو العقلية، والتهديد بمثل هذه الأعمال، والإكراه، وغير ذلك من أشكال الحرمان من الحرية. يمكن أن تحدث هذه الأفعال في العلن أو في السر"².

يجب أن تحتوي جميع مراحل توزيع المواد غير الغذائية والمأوى على استراتيجيات لمنع العنف القائم على النوع الاجتماعي والتخفيف منه، ويجب أن يتلقى جميع موظفي التوزيع (بما في ذلك المتطوعين والسائقين) تدريباً على العنف القائم على النوع الاجتماعي قبل التعامل مع المستفيدين وفهم أنظمة الإحالة.

أنظمة الإحالة في شمال غرب سوريا

إنّ كلاسستر الحماية (المجموعة الفرعية للعنف القائم على النوع الاجتماعي) لديه نظام «مسؤول تواصل الإحالة» (RFPs) على مستوى المنطقة (انظر الملحق السابع من «إجراءات التشغيل الموحدة لمنع العنف القائم على النوع الاجتماعي والاستجابة له»³). بالإضافة إلى ذلك، يمكن لجميع الجهات الإنسانية الفاعلة الوصول إلى مسارات الإحالة لموقع معين من خلال تقديم طلب إلى فريق التنسيق الخاص بالمجموعات الفرعية للعنف القائم على النوع الاجتماعي باستخدام نموذج الإحالة عبر الإنترنت (<https://form.jotform.com/81003717264955>) أو عن طريق الاتصال برقم خدمة المجموعات الفرعية للعنف القائم على النوع الاجتماعي (537 267 7138 - +90). سيرسل منسقوا المجموعات الفرعية للعنف القائم على النوع الاجتماعي مسارات الإحالة في غضون 48 ساعة كحد أقصى³.

<https://www.humanitarianresponse.info/en/operations/stima/document/whole-syriaturkey-hub-gbv-sc-sops-enar>

الفريق الدائم بشأن العنف القائم على النوع الاجتماعي

يشرح الفريق الدائم بشأن العنف القائم على النوع الاجتماعي (الملحق 02) ما يجب فعله إذا تم الكشف عن حادثة عنف قائم على النوع الاجتماعي لك أثناء عملك. اقرأها وقم بطبعتها وقصّها واحتفظ بها في جيبك.

إصدارات بلغات أخرى متوفرة عبر الموقع التالي: <https://www.sheltercluster.org/gbv>

التوزيعات والاستغلال والإعتداء الجنسيين (SEA)

تقدم عملية توزيع المواد غير الغذائية/المأوى موارد قيمة للمجتمع من الممكن أن يُساء استخدامها أو الاستيلاء عليها. لذلك، يجب أن تتضمن جميع برامج التوزيع آليات لتقليل الاعتماد على استراتيجيات التأقلم الضارة ولضمان عدم تعرض المستفيدين لمخاطر العنف القائم على النوع الاجتماعي قبل التوزيع وأثناءه وبعده، مع إيلاء اهتمام خاص للعنف الجنسي والجسدي، والحرمان من الموارد، والإساءة النفسية.

قائمة مرجعية لتقليل مخاطر الاستغلال والإعتداء الجنسيين التي يرتكبها العاملون في المجال الإنساني

- إشراك النساء والفتيات المستفيدات في كل مرحلة من مراحل تصميم البرنامج.
- تأكد من أن التوزيع يتم بواسطة فريق متوازن من حيث العدد بين الجنسين.
- قم بإعداد موقع التوزيع بشكل يحدّ من مخاطر العنف القائم على النوع الاجتماعي (مثال: قم باختيار مساحة مفتوحة وآمنة، طوابير منفصلة للرجال والنساء).
- يجب أن يفهم جميع أعضاء فريق التوزيع سياسات مدونة السلوك والحماية من الاستغلال والإعتداء الجنسيين وأن يوقعوا عليها (انظر مثلاً: الملحق 01). يجب تقديم جلسات توجيهية وجلسات توعية محددة حول الحماية من الاستغلال والإعتداء الجنسيين لجميع أعضاء الفريق.
- اشرح للمستفيدين أن المساعدة الإنسانية مجانية ولا تتطلب أي خدمة في المقابل.
- تأكد من وجود نظام مراقبة وخطوط ساخنة، يمكن الوصول إليها من قبل جميع السكان المتضررين.
- مواد توعية عن الحماية من الاستغلال والإعتداء الجنسيين (مثل الملصقات والمناشير) وأن يكون الخط الساخن للإبلاغ مرئياً للمستفيدين في موقع التوزيع و/أو مُدرج في سلّة المواد الموزعة.

□ **عند استخدام مزودي الخدمة**، مثل حالات تلقي المساعدات عن طريق **المساعدة النقدية** أو عن طريق **القسائم**، تأكد من أنهم على اطلاع جيد على معايير الحماية وأنهم قد وقعوا على مدونات قواعد السلوك ومدونة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين كبنود عقودهم.

الرسائل الرئيسية للمستفيدين

يجب توزيع الرسائل الواردة أدناه بوضوح على المستفيدين قبل وأثناء وبعد التوزيع.

- جميع المساعدات التي تقدمها المنظمات الإنسانية تقوم على أساس الحاجة وهي مجانية للجميع، بما في ذلك النساء والرجال والفتيات والفتيان وكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة.
- إذا شعرت أنك تعرضت للتمييز أو طلب منك من قبل شخص يعمل في مجال الاستجابة الإنسانية (موظفي التوزيع، المتطوعون، السائقون، موظفي الأمن، موظفي السلطة المحلية، إلخ) أن تفعل شيئاً غير لائق، أو تم طلب أي نوع من الخدمة أو طلبات ذات طابع جنسي منك في مقابل المساعدة، يرجى إبلاغ المنظمة المنفذة، أو سلطة تثق بها، أو الإبلاغ عن طريق الخط الساخن.

iii. كيفية التواصل مع المستفيدين

"بالنسبة لي ، أشعر أن أسوأ نوع من العنف هو الإذلال الذي نتعرض له أثناء تلقي المساعدات. يُشعِرنا المسؤولين عن التوزيع بأننا متسولون"
فتاة مراهقة، محافظة إدلب¹

يتفاعل موظفو المنظمات المنفذة مع السكان المتضررين خلال دورة حياة برنامج التوزيع. قبل التعامل معهم، يجب أن يتلقى جميع موظفي التوزيع التدريب في المجالات التالية:

- PSEA (الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين)؛
- تخفيف مخاطر جائحة كورونا (يمكن توفير تدريب لتجديد المعلومات المتعلقة بهذا الموضوع كل 3 أشهر).

كلما أمكن قم بتدريب الموظفين على المواضيع التالية:

- قواعد السلوك
- المبادئ الإنسانية
- AAP (المساءلة اتجاه السكان المتضررين)

عند التوجه لمجتمع أو فرد، قم بالتواصل بشكل واضح:

- قم بالتعريف عن نفسك (قم بإبراز بطاقة التعريف الخاصة بك) وعن سبب الزيارة
- قم بالتعريف عن المنظمة التي تعمل فيها وعن نشاطاتها
- إن أمكن، تستطيع شرح سبب التحدث إلى الرجال والنساء بشكل منفصل وسبب تنظيم مجموعات نقاش مركّز

خُذ في عين الاعتبار النقاط التالية عند إجراء مقابلات أو مجموعات نقاش مركّز:

- يتم التشاور مع الأشخاص/المجموعات بشكل منفصل بناءً على الجنس والعرق والدين. كلما أمكن، قم بتعيين موظفين قادرين على التواصل مع الأشخاص/المجموعات بطريقة تُشعِرهم بالراحة، مثال على ذلك، قم بإشراك موظفات إناث لإجراء المقابلات مع المجموعات النسائية
- حاول فهم وجهات نظر الأشخاص الذين يعانون من مجموعة من نقاط الضعف المختلفة
- تأكد من مشاركة الأشخاص من الفئات المهمّشة

إرشادات توزيع المواد غير الغذائية في شمال غرب سوريا

قم بشرح برنامج التوزيع، كلما أمكن:

- من سيقوم بتلقي المساعدات وسبب تلقيهم لها وما هي المعايير التي سيتم استخدامها في عملية الاختيار
- ما هي المساعدات التي سيتلقونها وإحتمال وجود عمليات توزيع إضافية
- ما هي الوثائق التي يجب عليهم إحضارها لنقطة التوزيع

ممارسات جيدة

أحد المنظمات الغير حكومية كانت تعمل ضمن مجتمع يواجه الناس فيه (ولا سيما كبار السن من المستفيدين) صعوبات في التواصل باللغة العربية. قامت المنظمة بتعيين موظف يجيد اللغة المحلية للمنطقة ضمن فريق التوزيع، وذلك للتواصل بفعالية مع جميع المستفيدين.

iv. التوزيع في ظل تفشي جائحة كورونا

(يمثل هذا القسم مقتطف من وثيقة مجموعة (كلاستر) المأوى/المواد غير الغذائية. يرجى الاطلاع على: [توصيات محدثة لأنشطة قطاع المأوى والمواد غير الغذائية في ظل تفشي جائحة كورونا](#)⁴ للحصول على توصيات كاملة والتحقق من وجود المزيد من التحديثات)

أ- الإجراءات الموصى بها لأعضاء مجموعة (كلاستر) المأوى والمواد غير الغذائية:

- يجب إعطاء أهمية لتدابير النظافة والتعقيم. يتضمن ذلك تجنب التواصل الجسدي المباشر بين الموظفين والمستفيدين عند تسليم المساعدات وتشجيع الموظفين على الإهتمام بالنظافة الشخصية. يتوجب على جميع الموظفين في موقع التوزيع الإلتزام بتعقيم اليدين بشكل متكرر واتباع ممارسات النظافة العامة. يمكن الوصول إلى مواد الإعلام والتثقيف والاتصال (IEC) عبر الروابط المبينة أدناه:

<https://www.humanitarianresponse.info/en/operations/stima/document/nws-covid-19-iec-materials>

<http://www.emro.who.int/ar/health-topics/corona-virus/information-resources.html>

- يُنصح المستفيدون بمغادرة موقع التوزيع مباشرة بعد تلقي المساعدات وذلك للتخفيف من الازدحام في موقع التوزيع.
- يُنصح المستفيدون الذين يعانون من ارتفاع درجة الحرارة، والفئات الأكثر عُرضة للخطر من كبار السن، والمرضى الذين يعانون من أمراض مزمنة (ارتفاع ضغط الدم والسكري) بالبقاء في المنزل وتلقي المساعدات في أماكن سكنهم، وذلك لتجنب الاتصال المباشر مع مجموعات أخرى من المستفيدين والموظفين.
- عند الإمكان، يجب إعطاء الأولوية لتسليم المساعدات لأماكن سكن المستفيدين وذلك لتجنب التجمعات والاكتظاظ في صفوف الانتظار. تأكد من اتباع التباعد الجسدي وتعقيم اليدين بشكل متكرر أثناء التسليم لأماكن السكن.
- قم بإنشاء بيئة نظيفة في نقاط التوزيع والمراكز المخصصة بحيث تقوم باتباع توصيات قطاع المياه والصرف الصحي والنظافة العامة (WASH) حول كيفية صنع محلول كلور خفيف (0.05%). يجب إيلاء اهتمام خاص لتعقيم جميع الأسطح التي يتم لمسها بشكل متكرر. علاوة على ذلك، يجب تنظيف جميع المواد العينية قبل التعبئة والتسليم.
- قم بتنظيم ووضع علامات واضحة على الأماكن المخصصة والمعتمدة في موقع التوزيع، بحيث يسهل ذلك حركة تدفق الناس. (مساحة شخصية لا تقل عن متر واحد بين الأشخاص عند الطابور أو عند التواصل).
- عند الإمكان، يوصى بتخصيص مرافق غسل اليدين بالصابون والماء أو معقمات اليدين التي تحتوي على

إرشادات توزيع المواد غير الغذائية في شمال غرب سوريا

- الكحول في نقطة التوزيع وذلك للتقليل من خطر انتقال العدوى.
- يجب أن لا يعبر المستفيدون عبر نقطة التوزيع أكثر من مرة.
- قم بتجنب الإحتكاك والاتصال المباشر والازدحام حول نقطة التوزيع.
- قم بالإشراف والمساعدة في إنزال وتنظيم المواد قبل الموعد المقرر لبدأ عملية التوزيع.
- عند الانتهاء من عملية التوزيع، تأكد من تنظيف نقطة التوزيع (المركز/الغرفة/المنطقة) ورشها بمعقم إن أمكن. قم بإزالة جميع الأشرطة والحبال واللافتات وقم بمسح المنطقة المخصصة لغسل اليدين وقم بإزالة أو تخزين محلول غسل اليدين.
- عند الإمكان، ينبغي تقسيم عملية التوزيع إلى دُفعات/مجموعات أصغر وذلك لتجنب الطوابير والاحتفاظ، مما قد يؤدي إلى إستغراق التوزيع وقتاً أطول من المعتاد.
- إذا كان من الضروري توقيع قوائم التوزيع، فيجب التأكد من قيام المستفيدين بتعقيم أيديهم قبل التوقيع أو تعقيم الأقلام بعد كل استخدام.
- يجب الأخذ في عين الإعتبار تجنب الإزدحام أثناء نقل الموظفين في المركبات والآليات؛ يوصى بأن لا يكون هناك أكثر من أربعة موظفين في كل مركبة.
- فيما يتعلق بالمساعدة النقدية والمساعدة عبر القسائم، إذا كانت الأسرة المستفيدة تقوم بالعزل الذاتي، قد لا تتمكن من الوصول إلى الأسواق و/أو نقاط تسليم المساعدة النقدية. يوصى عضو المجموعة (الكلاستر) بالتفكير في كيفية تعزيز استراتيجيات الاتصال لفهم ما إذا كانت الأسرة تقوم بالعزل الذاتي والاتصال بها لتحديد ما إذا كانت قد رشحت وكيلاً ليقوم باستلام المساعدة بدلاً عنها. يجب التنسيق مع أصحاب المصلحة ومراجعة عملية انتقاء الأسرة لوكيل يقوم بتلقي المساعدات بدلاً منهم واستخدامها نيابة عنهم.
- تشجع المجموعة (الكلاستر) الأعضاء على التواصل مع النظراء المانحين المعنيين وطلب تجنب جمع بصمات الأصابع أو التوقيعات من أفراد الأسر الذين يتلقون المساعدة. إذا لم يكن ذلك ممكناً، قم بالتخفيف من المخاطر قدر الإمكان عن طريق تعقيم الأسطح والأقلام والأوراق المستخدمة التي يتم لمسها بشكل مستمر.
- من المهم الأخذ بعين الإعتبار أخذ المزيد من تدابير تخفيف المخاطر أثناء تصميم جميع مراحل المشروع، ليس في مرحلة التوزيع فقط؛ بل أيضاً في مرحلة اختيار المستفيدين، عمليات التقييم، عملية التحقق، وعملية المراقبة. يوصى بتصميم المشروع بحيث يتم تطبيقه عبر طريقة المساعدة النقدية/القسائم أو عن طريق توزيع مواد عينية تشمل شراء مواد التنظيف من الأسواق المحلية، أخذين في عين الإعتبار إحتماية زيادة القيود على عملية الحصول على المشتريات عبر الحدود.
- لتجنب التجمعات بهدف القيام بتدريبات، قم بمعاينة الخيارات المتوفرة عبر المواقع الافتراضية واتبع توصيات منظمة الصحة العالمية والإرشادات الصحية ذات الصلة. إذا لم يكن بالإمكان إجراء مبادرات بناء القدرات بشكل افتراضي، ينصح بتعليق التدريبات أو تأجيلها بدلاً من التجمعات التي قد تعرض المشاركين للخطر.
- يوصي كلاستر (مجموعة) المأوى والمواد غير الغذائية بوضع كامات قماشية في معونات المواد غير الغذائية وذلك للتخفيف من خطر انتقال فيروس كورونا. قامت منظمة الصحة العالمية بنشر توصيات عن المواصفات التفصيلية لأنواع الكامات التي يوصى باستخدامها والحالات التي يجب استخدامها فيها. يمكن الأطلاع على المنشور من خلال الرابط المبين أدناه. نظراً لكون العدد الوسطي لأفراد الأسرة مكون من خمس أفراد، يوصى بوضع خمسة كامات في كل سلّة معونة من سلال المواد غير الغذائية أو توفير الكامات عند توزيع المواد غير الغذائية بشكل منفرد.
- يُعد التصنيع المحلي للكامات داخل سوريا ممارسة جيدة أخرى، لها فائدة إضافية تتمثل في خلق أنشطة مدرة للدخل في وقت أدى فيه انخفاض قيمة الليرة السورية إلى مشاكل اقتصادية حادة وصعوبات في الوصول إلى السلع والخدمات والمواد الأساسية.
- لتجنب فقدان الكامات الطبية ومعدات الوقاية الشخصية الأخرى من الأسواق السورية، يمكن إعتبار القيام بعملية الشراء والإمداد من تركيا خيار جيد يمكن الإستفادة منه.

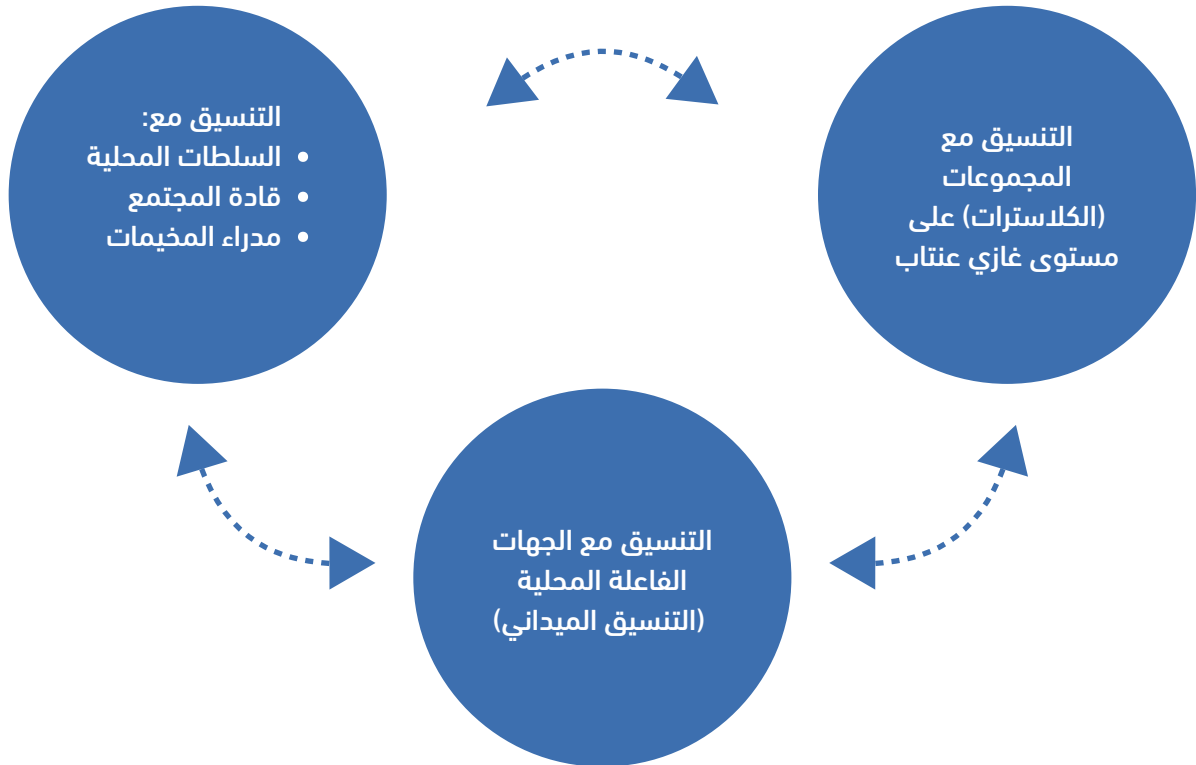
ب) توصية بشأن الأنشطة التي يتعين القيام بها بالتعاون مع الجهات الفاعلة في مجال الصحة (Health) ومجال المياه والإصحاح والصرف الصحي (WASH)

- يجب تنظيف وتعقيم المراحيض المتوفرة في نقاط التوزيع بانتظام، وذلك يشمل شققاً ومقابس الأبواب، صمامات الإغلاق، خراطيم المياه، الأحواض والصنابير. بالإضافة إلى فحص سلامة أنابيب الصرف الصحي والمياه في حال وجود ثقب أو تسريب. تجهيز فرق التنظيف وفرق التوزيع جيداً وتدريبهم على استخدام الأقنعة والغفازات والمطهرات.
- إذا كان ذلك ممكناً، قم بإشراك العاملين في مجال الصحة للتحقق من درجة حرارة المستفيدين والموظفين المشاركين في عملية التوزيع قبل الإصطفاف في نقطة التوزيع. تأكد من سلامة الكادر والفريق الميداني من خلال توفير معدات الوقاية / الحماية الشخصية (PPE). أثناء فحص درجات الحرارة، يمكن للكادر الصحي المرافق تقديم المشورة للمستفيدين فيما إذا كانوا سيمضون قدماً في عملية التوزيع، أو البقاء في المنزل أو زيارة مرفق صحي. يوصى بأن يكون لدى الكادر الطبي الخبرة التقنية والمعدات الطبية اللازمة للتحقق وإجراء الفحوصات في الميدان.
- يُنصح بإجراء حملات توعية من خلال إيصال رسائل صوتية باللغة العربية عبر تطبيق الواتساب والمتطوعين من المجتمع المحلي والإستعانة بوسائل التواصل الاجتماعي؛ كما ويمكن استخدام اللافتات/الملصقات في الأماكن العامة، ومقاطع فيديو الرسوم المتحركة واستخدام التلفاز ومنصات الانترنت، ونشر الحملات أيضاً عبر المنظمات الغير حكومية والعاملين في مجال الصحة المجتمعية في الميدان. يمكن الإستعانة بسيارات متنقلة مزوَّدة بمكبرات الصوت لنشر رسائل التوعية عن بُعد للقائنين في المخيمات ومستوطنات النازحين والمجتمعات المحلية مما سيساعد في تجنُّب تجميع الناس. يتوقَّر في معظم المخيمات ومراكز الإيواء الجماعية مجموعات للقائنين عبر وسائل التواصل الاجتماعي مثل تطبيق الواتساب، لذا يمكن مشاركة الرسائل معهم من خلال مديري المواقع. (قم بالتحقق مسبقاً من الوسائط المتاحة والموثوقة لنشر المعلومات، فقد لا تسمح سياسة المنظمة المنفذة المتعلقة بمشاركة المعلومات والبيانات الخاصة بها بذلك عبر بعض وسائل الإعلام عبر الإنترنت، بما في ذلك رسائل تطبيق واتساب).

أ. ما قبل عملية التوزيع

1.أ التنسيق

يعتبر التنسيق عنصر حاسم في عملية الاستجابة الإنسانية. ينبغي على المنظمات المنفذة أن تتواصل مع أصحاب المصلحة المعنيين وأن تنسق معهم لضمان التوزيع المنسجم والمبني على إحتياجات المأوى/المواد غير الغذائية.



في سياق عملية الإستجابة الإنسانية عبر الحدود في شمال غرب سوريا، يجب القيام بالتنسيق على عدة مستويات، وهي:

1.1.أ التنسيق مع السلطات المحلية / قادة المجتمع / مدراء المخيمات

يعد التنسيق مع السلطات المحلية وقادة المجتمعات المحلية أمراً بالغ الأهمية لتحديد الاحتياجات، وضمان الإختيار المناسب للأسر الأكثر ضعفاً، وتنفيذ ومراقبة أنشطة التوزيع بشكل مناسب، من ناحية أخرى، من المهم الأخذ بعين الإعتبار أن التنسيق يجب أن يتم وفق المبادئ الإنسانية والتأكد من أنّ المساعدات لن يتم استغلالها لتحقيق أي مكسب سياسي لأصحاب المصلحة.

عند التجهيز للقيام بعمليات التوزيع في المخيمات، يوصى بالحصول على موافقة (عبر توقيع استمارة موافقة) من إدارة المخيم للسماح ومن دون عائق بالوصول إلى المخيم والمستفيدين والقيام بتقييم الإحتياجات وتقديم المساعدة.

قائمة مرجعية - الموضوعات الرئيسية الواجب تنسيقها

- وضع جدول زمني لتقييم الاحتياجات، اختيار المستفيدين، القيام بعملية التوزيع وعملية المراقبة.
- أنواع المساعدات الممكنة وطريقة التوزيع.
- وضع معايير استهداف واختيار المستفيدين.
- تحديد مكان وموقع التوزيع.
- عدد الموظفين المطلوب، وذلك يشمل الدعم الذي سيتم تقديمه من قبل أفراد تابعين للسلطة المحلية/المجتمع المحلي.
- الترتيبات المتعلقة بإجراءات السلامة وإدارة الحشود.
- التحديد الواضح للمسؤوليات بين المنظمة المنفذة والسلطة المحلية.

أ.2.1 التنسيق مع المجموعات (الكلاسترات) على مستوى مدينة غازي عنتاب

يشكل التنسيق مع المجموعات ذات الصلة على مستوى مدينة غازي عنتاب أمر بالغ الأهمية لتجنب الازدواجية وإيصال المساعدات بشكل فعال إلى سوريا، فضلاً عن تحفيز تحويل الإحالات إلى قطاعات أخرى من المساعدة.

قم بمشاركة خطط التوزيع وحجم مخزون المواد غير الغذائية مع فريق إدارة المعلومات التابع لمجموعة (كلاستر) المأوى/المواد غير الغذائية بشكل شهري لتوفير معلومات دقيقة من أجل التنسيق داخل المجموعة (الكلاستر). قم بتحديث الخطط مع المجموعة (الكلاستر) إذا تم مراجعتها وتعديلها وفقاً للاحتياجات الفعلية، وخاصة في حالات الطوارئ والنزوح الجماعي التي تتطلب إعادة تحديد موقع التوزيع.

عند اختيار المساعدة النقدية أو القسائم كطريقة استجابة (ولو بشكل جزئي)، قم بالتنسيق مع مجموعة عمل المساعدة النقدية (Cash Working Group) لتحديد قيمة المساعدة النقدية/القسيمة ومراقبة السوق.

أ.3.1 التنسيق مع الجهات الفاعلة المحلية في مجال تقديم المواد غير الغذائية (التنسيق الميداني)

بالإضافة إلى التنسيق على مستوى مدينة غازي عنتاب، من المهم التنسيق مع الجهات الفاعلة الأخرى العاملة في الميدان. تقع على عاتق المنظمات المنفذة مسؤولية أن تكون على علم بالجهات العاملة في نفس المجال والمنطقة والتنسيق فيما بينها. قد يساعد تشكيل فريق تنسيق أو لجنة على تيسير التنسيق الميداني.

ممارسات جيدة

خلال نشاطات الإستجابة لأحد المنظمات الغير حكومية، وجد العاملون في المنظمة أن احتياجات المنطقة المستهدفة تفوق قدرة المنظمة، لذا قامت المنظمة بالتنسيق مع مجموعة (كلاستر) المأوى/المواد غير الغذائية لإيجاد المنظمات الأخرى النشطة في نفس المنطقة الجغرافية. وكانت النتيجة أنه تم تغطية عدد أكبر من الاحتياجات وخفض خطر احتمال حصول توترات داخل مجتمع المستفيدين.

أ.2 التقييم

التقييمات الدقيقة للاحتياجات تتيح للمنظمات التخطيط لبرنامج توزيع فعال، فضلاً عن التخفيف من مخاطر تحويل وجهة المعونة بعيداً عن مقاصدها والاستخدام غير السليم للمساعدة النقدية. قد يكون من الصعب إجراء تقييمات كاملة للاحتياجات في بداية حالات الطوارئ وحالات النزوح الجماعي على نطاق واسع. بدلاً من ذلك، يمكن القيام بإجراء تقييم سريع للاحتياجات من أجل تقديم مساعدة فعالة منقذة للأرواح في الوقت المناسب.

بعد سنوات من الصراع الطويل في سوريا، تنوعت فئات وأحوال السكان المتضررين؛ فقد نزح بعضهم لفترة طويلة، ونزح بعضهم مرات عدة، والبعض الآخر هم مجتمعات مضيقة تأثرت بتدفق السكان النازحين لمناطقهم. بناءً على ذلك، يمكن أن تندلع توترات بين مختلف فئات السكان، لا سيما أثناء المساعدات الإنسانية. في هذه السياقات، يمكن أن يؤدي التخطيط السيئ لعمليات توزيع المواد غير الغذائية إلى خلق توترات إضافية بين المجتمعات.

للتخفيف من حدة التوترات في المنطقة المستهدفة، ينبغي توسيع نطاق التقييمات ليشمل فئات سكانية أوسع، كلما كان ذلك ممكناً، وهي:

- السكان النازحين داخلياً والمجتمعات المضيفة
- السكان النازحين داخلياً الجدد والقدامى

كن على دراية بأن الاحتياجات والوضع والأسواق تتغير بسرعة في معظم الأحيان، لذلك من الضروري العودة إلى آخر تحديث لتقييم الاحتياجات مع الاستمرار في مراقبة تلك الاحتياجات وإدراجها في البرامج الجاري تنفيذها.

قائمة مرجعية – الإعتبارات الواجب أخذها في عين الاعتبار عند القيام بعملية تقييم الاحتياجات

- القيام بمقابلات مع أرباب الأسر لجمع المعلومات، اجتماعات المناقشات المركزة (FGD)، مقابلات مع مزودي المعلومات، والقيام بالملاحظة المباشرة. إشراك الأسر المستفيدة يُعد أمراً أساسياً.
- إشراك ممثلين عن السلطات المحلية، قادة المجتمع، ممثلين عن السكان النازحين داخلياً ومدراء المخيمات.
- تأكد من تمثيل الأشخاص من مختلف الفئات المهمشة في عملية التقييم.
- يجب أن تتسم فرق التقييم بالتمثيل المتساوي بين الجنسين. كما يجب مراعاة الاختلافات الثقافية والدينية والعرقية.
- التأكد من أن فرق التقييم على دراية وتفهم مسارات الإحالة الموجودة لحالات الانتهاكات المتعلقة بقطاع الحماية بما في ذلك حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي.
- إشراك موظفي قطاع الحماية في فريق التقييم أو على الأقل التنسيق مع زملاء متدربين.
- إجراء ملاحظات ميدانية مباشرة للتحقق من المُدخلات المقدمة من قبل المستفيدين والسلطات المحلية وممثلي المجتمع.

عند إجراء مقابلات مع الأشخاص ذوي الإعاقة 5

يواجه الأشخاص ذوي الإعاقة مخاطر أكبر تتعلق بالحماية من بقية عامة السكان، خاصةً عندما يتأثرون بالصراعات أو الكوارث الطبيعية. يعتبر إدراجهم في عملية تقييم الاحتياجات لتوفير الحماية والاهتمام لهم أمر في غاية الأهمية.

عند إجراء مقابلات مع الأشخاص ذوي الإعاقة:

- استخدم الصيغة اللغوية التي تضع الشخص في المقدمة - على سبيل المثال، لا تقل شخصاً معاق، بل شخص ذو إعاقة.
- عامل الأشخاص ذوي الإعاقة بنفس الاحترام الذي تعامل به أي مُستجيب آخر.
- تحدث بشكل مباشر مع الأشخاص ذوي الإعاقة، وليس من خلال طرف ثالث (مقدم الرعاية، الوالدين).
- يجب القيام بذلك حتى في حالة وجود مترجم فوري.
- لا تضع افتراضات حول قدرات الشخص.
- كن قريباً من الشخص مع الحفاظ على مسافة مناسبة بينكما.

تم تصميم أسئلة مجموعة واشنطن كمجموعة أسئلة لتحديد الأشخاص ذوي الإعاقة. (بإمكانك الإطلاع على المزيد من التفاصيل عبر: <http://www.washingtongroup-disability.com>) تساعد الإرشادات والرسائل الرئيسية حول كيفية طرح مجموعة أسئلة واشنطن على ضمان جودة التقييمات في الاستجابة الإنسانية. لمزيد من التفاصيل والاعتبارات، انظر "كيفية طرح أسئلة مجموعة واشنطن للقائمين على التعداد".

يوجد أيضاً تدريب مجاني عبر الإنترنت باللغتين العربية والانجليزية:

- [Summary of Collecting Data for the Inclusion of Persons with Disabilities in Humanitarian Action \(https://kayaconnect.org/course/info.php?id=1221\)](https://kayaconnect.org/course/info.php?id=1221)
- ملخص لدورة جمع البيانات من أجل دمج الأشخاص ذوي الإعاقة في مجال العمل الإنساني (<https://kayaconnect.org/course/info.php?id=1282&lang=en>)

1.2.أ احتياجات المأوى/المواد غير الغذائية:

عند إجراء عملية التقييم، يجب على المنظمة المنفذة تحديد احتياجات المأوى والمواد غير الغذائية (أي تحديد أنواع المواد غير الغذائية اللازمة، وحجم الاحتياجات) بالإضافة إلى تحديد طريقة التوزيع الأنسب. ينبغي أن تشمل عملية التقييم تحديد الاحتياجات الخاصة، مثل المواد الإضافية الخاصة بالأشخاص المصابين بأمراض مزمنة أو توفير المواصلات للمسنين أو الأشخاص ذوي الإعاقة.

2.2.أ المخاطر المحتملة:

قم بتحديد المخاطر التي يمكن أن تسبب تأثيراً سلبياً وتوجد حالات ضعف إضافية. على سبيل المثال، يمكن لعمليات التوزيعات أن تجذب الناس إلى مواقع خطرة (إذا لم يتم تقييم موقع التوزيع بشكل صحيح)، أو ترفع من حدة التوترات بين مختلف فئات السكان المتضررين، أو تؤثر على موازين السلطة داخل الأسرة من خلال التعامل مع فرد معين من الأسرة والتي بدورها قد تؤدي إلى العنف المنزلي. لذا من المهم أخذ الوقت الكافي للقيام بتحديد هذه المخاطر واتخاذ التدابير المناسبة للتخفيف من حدتها.

3.2.أ السوق:

قم بالتنسيق مع مجموعة عمل المساعدة النقدية (Cash Working Group) لاكتشاف المعلومات المتاحة، مثل مراقبة السوق بشكل شهري والإرشادات المحدثة حول أنشطة مراقبة السوق.

من أجل تحديد الطريقة الأنسب لعملية التوزيع، قم بمراقبة الأسواق وتقييم الاحتياجات بناءً على المواقع المستهدفة. يجب أن تتضمن نقاط التقييم ما يلي:

- الآثار الإيجابية والسلبية المحتملة على الاقتصاد المحلي
- توافر/تنوع المواد الأساسية وأسعارها في السوق
- قدرة أصحاب المتاجر على إعادة التخزين – إن أمكن، يجب القيام بذلك على مستوى بيع التجزئة ومستوى بيع الجملة
- إذا كان الوصول للسوق مخصص فقط لفئة أو جنس معين من السكان
- ما إذا اتخذت احتياطات أساسية متعلقة بجائحة كورونا داخل الأسواق العامة

للحصول على إرشادات أكثر تفصيلاً حول تسييل مساعدة المواد غير الغذائية، يرجى الرجوع إلى "المذكرة التوجيهية حول المأوى والمواد غير الغذائية في شمال غرب سوريا"⁶ "الوحدة 6: تسييل أنشطة المأوى والمواد غير الغذائية." قم بالرجوع إلى القسم "A.4: تحديد طريقة التوزيع" أيضاً.

الدروس المستفادة - "التضخم السريع للفرص"

لوحظ أن البائعين المحليين يقومون برفع أسعار السلع الأساسية فور تقديم المساعدات النقدية. يجب القيام بإجراء تقييم للسوق على أساس شهري لمراقبة الأسعار والعمل لردع التضخم السريع للفرص.

4.2.أ مخاطر الوصول/السلامة والأمن:

تساعد التقييمات الأمنية على تقليل مستوى المخاطر التي قد تتعرض لها المنظمة المنفذة أو المجتمع الذي تعمل فيه. يجب أن تشمل عملية تقييم المخاطر النزاعات المستمرة، حركة تبدل الخطوط الأمامية للإشتباكات، احتمال استهداف المجتمع المحلي بالعنف، ووجود متفجرات من مخلفات الحرب (ERW). كما وتشمل العوامل الأمنية الأخرى الموقع الجغرافي لمجتمع معين وإمكانية الوصول إليه، بما في ذلك كون الموقع الجغرافي ناء وظروف الطرق فيما يتعلق بالموصلات.⁷ فيما يلي بعض الأمثلة عن النقاط الواجب تقييمها:

الوصول

- غياب القبول المجتمعي/الاحتجاجات.
- تقييد تحركات الموظفين (بسبب نقاط التفتيش أو المعوقات البيروقراطية).
- عدم سماح السلطات المحلية بتنفيذ النشاطات، و/أو وجود معوقات بيروقراطية معرقلة للتنفيذ.
- مطالبة السلطات المحلية أو أصحاب المصلحة بمشاركة تفاصيل المشروع (مثل الميزانية وقوائم أسماء الموظفين والتفاصيل الشخصية وما إلى ذلك).
- عدم القدرة على الوصول بسبب الظروف البيئية (الطقس و/أو ضعف البنية التحتية).
- احتمال حدوث إغلاق مؤقت بسبب جائحة كورونا.

السلامة/الأمن

- المسافة بين الموقع والخطوط الأمامية للإشتباكات أو التواجد في منطقة متنازع عليها.
- حوادث أمنية خلال الأشهر الثلاثة الأخيرة.
- التوترات والاحتجاجات المجتمعية الأخيرة و/أو القائمة حالياً.
- احتمال وجود العبوات الناسفة (IEDs)، الذخائر غير المنفجرة (UXOs)، الألغام، عمليات قصف، وجود الجماعات المسلحة والأعمال العدائية.
- احتمال وجود عنف اتجاه الموظفين والأصول و/أو المرافق المستخدمة.
- احتمال سرقة أو نهب للسلع.

التدخل وتحويل المعونة

تعتبر المسؤولية الأولى والأخيرة للمنظمات المنفذة هي إيصال المساعدات الإنسانية للمستفيدين المستهدفين والتأكد من أنه يتم استخدامها. للقيام بذلك، قم بتقييم احتمالية حصول الأمور التالية وقم بإعداد تدابير تخفف من الآثار ذات الصلة:

- تدخل السلطات المحلية و/أو الجماعات المسلحة في تنفيذ المشروع (في عملية المشتريات، إختيار، المستفيدين، خلال أو بعد التوزيع، وما إلى ذلك).
- السيطرة على/مصادرة الموقع و/أو السلع.
- تحويل وجهة المعونة (الضرائب والرسوم والنسبة المئوية للمساعدة الإنسانية).
- تبديل وجهة المساعدة إلى مجتمع معين أو منطقة جغرافية.

3. تحديد المواد المراد توزيعها

يجب أن يستند قرار تحديد ماهية المواد التي يجب توزيعها بناءً على نتائج تقييم الإحتياجات، توقعات المستفيدين والموارد المتاحة - مثل تقييمات ما بعد التوزيع الخاصة بعمليات التوزيع السابقة في نفس المنطقة.

قم بتخصيص مواد إضافية بناءً على الإحتياجات التي تم تحديدها في التقييم. على سبيل المثال، في استجابة شمال غرب سوريا عبر الحدود، تم تصميم سلّة المواد غير الغذائية للأسر المكونة من خمسة أفراد. يمكن توزيع اثنان من سلل المواد غير الغذائية بدلاً من واحدة، أو خيمتين بدلاً من خيمة واحدة للأسر المكونة من سبعة أشخاص. ولتجنب أوجه عدم المساواة والتوترات، ينبغي شرح هذه الاختلافات لجميع المستفيدين قبل التوزيع. من ناحية أخرى، لا تقم باستبعاد الأسر التي يقل عدد أفرادها عن خمسة أفراد.

هناك حاجة متزايدة لتجديد معونات المواد غير الغذائية التي تم توزيعها في الاستجابات السابقة حيث يطلب المستفيدون الحصول على مواد استهلاكية إضافية (مستلزمات النظافة والبطانيات وما إلى ذلك). وعلى الرغم من إمكانية النظر في استجابة مرنة لهذه الإحتياجات، فإن تقييم أجزاء من معونات المواد غير الغذائية لتحديث محتوياتها قد يستغرق وقتاً طويلاً لأن المواد التي تستدعي التجديد قد يختلف الرأي حولها من أسرة إلى أخرى. خذ في عين الإعتبار تحديد سلّة أساسية من المواد غير الغذائية التي قد تحتوي بشكل أساسي على عناصر قابلة للاستهلاك قد يحتاجها المستفيدون في معظم الأوقات مقابل سلّة المواد الغذائية الكاملة. تقديم مساعدات المواد غير الغذائية في عدّة جولات يعتبر طلاً آخر لتجديد طلبات تلك المساعدات، وهو ما يمكن القيام به من خلال المساعدات العينية والنقدية/القسائم.

4. تحديد طريقة التوزيع - مساعدات عينية و/أو نقدية/قسائم

تمثل المساعدات النقدية أو المساعدات على شكل قسائم بديلاً عن المساعدات العينية (والتي هي عبارة عن توفير المواد). يمكن للمساعدات النقدية أو المساعدات عن طريق القسائم أن توفر خيارات أكثر للأشخاص المتضررين للحصول على إحتياجاتهم وإمكانها دعم التجار والأسواق المحلية.⁸ لتغطية الإحتياجات المتنوعة لسياق شمال غرب سوريا، بما في ذلك إعادة تحديد بعض المواد، من الضروري التحول بطريقة تقديم المساعدات في الإستجابة المستمرة لإحتياجات المواد غير الغذائية من المساعدات العينية لطريقة تقديم المساعدة عبر المساعدة النقدية أو القسائم، وبالأخص الملابس والوقود.

← يمكن الرجوع إلى "المذكرة الإرشادية حول المأوى والمواد غير الغذائية في شمال غرب سوريا" ⁶ في "الوحدة رقم 6: تسييل أنشطة المأوى والمواد غير الغذائية".

يمكن لمساعدات المواد غير الغذائية العينية أن توفر مساعدة حاسمة منقذة للحياة في الحالات التي لا تكون فيها الأسواق نشطة أو في حالة عدم قدرة المستفيدين على الوصول إليها. يعتبر ذلك مهم بشكل خاص عندما تكون هناك حاجة إلى المساعدة الطارئة الفورية.

لتحديد طريقة التوزيع (عينية، نقدية/قسائم، أو مزيج من الاثنين معاً)، قم بإجراء تقييم للسوق للتمكن من معرفة:

- إذا كانت الأسواق تعمل في الموقع المستهدف (المواقع المستهدفة).
- الأثر المحتمل على السوق المحلي، مع الأخذ في عين الإعتبار مبدأ عدم إلحاق الأذى.
- توافر المواد التي يحتاجها الأشخاص المتضررين.

لمزيد من التفاصيل، راجع [A.2.3 تقييم السوق](#).

الطريقة	الجانب الإيجابي المحتمل	الجانب السلبي المحتمل
المواد على شكل مساعدة عينية	<ul style="list-style-type: none"> يمكن أن توفر مساعدة آتية حاسمة منقذة للحياة في بعض الحالات. يمكن أن توفر مواد غير غذائية أساسية في حالة عدم عمل الأسواق أو عدم قدرة المستفيدين على الوصول إليها. 	<ul style="list-style-type: none"> غالباً ما تهمل الأسواق المحلية. يمكن أن تضر الأعمال التجارية المحلية عبر ضخ كميات كبيرة من المواد في المجتمع المستهدف. خطر محتمل لتحويل وجهة المساعدات. غالباً ما تباع أو يتم تبادلها لتلبية الاحتياجات الشخصية للأفراد. تكاليف باهظة لعملية الشراء، التخزين، النقل والتوزيع.
المساعدة النقدية/ على شكل قسائم	<ul style="list-style-type: none"> يمكن أن توفر خيارات إضافية للأشخاص المتضررين. يمكن أن توفر مساعدة فورية منقذة للحياة. يمكن أن تقوي/تساعد في الحفاظ على كرامة المستفيدين من خلال السماح لهم بوضع الأولويات الخاصة بهم فيما يتعلق باحتياجاتهم. يمكن أن تدعم التجار والأسواق المحلية. فعالة من حيث التكلفة (بمقارنة تكاليف عملية الشراء والتخزين والخدمات اللوجستية والتوزيع). 	<ul style="list-style-type: none"> في حال أصبحت الأسواق خارج الخدمة قد يفشل التدخل الإنساني فيما يتعلق بمساعدات المواد غير الغذائية في تلبية الاحتياجات اللازمة للمستفيدين. احتمال الاستخدام الغير السليم للمساعدة النقدية من قبل المستفيدين، مثل شراء المواد الغير أساسية مثل السجائر أو الكحول. في حال حاجة المنظمة المنقذة لوضع نظام كامل لتوزيع المساعدات النقدية/ القسائم، أو إذا كانت كمية الاحتياجات صغيرة نسبياً، فقد لا تكون هذه الطريقة فعالة من حيث التكلفة.

عندما تتضمن عملية التوزيع المساعدات النقدية أو القسائم، يجب القيام بأنشطة مراقبة إضافية للتخفيف من المخاطر المتعلقة بالمساعدة النقدية وضمان التزام مقدمي الخدمات باتفاقهم الموقَّع عند استرداد النقود/ القسائم.

عمليات توزيع المساعدات النقدية التي تستهدف النساء⁸

لتجنب التوترات وحالات العنف المحتملة داخل الأسر، قم باستشارة الرجال والنساء بشكل منفصل لتحديد آلية التوزيع الأنسب للمساعدات النقدية/القسائم، وذلك من أجل التخفيف من مخاطر العنف المبني على النوع الاجتماعي. يمكن لعمليات توزيع المساعدات النقدية/القسائم الغير ملائمة للبيئة الاجتماعية أن تتسبب في توتر وعنف محتمل داخل الأسرة الواحدة، فقد يراها البعض كتحدي لموازن القوة وهياكل صنع القرار التقليدية داخل الأسرة. يمتلك أرباب الأسرة التقليديين (أي الرجال) زمام السلطة داخل الأسرة وقد يقومون برد فعل مؤذي جسدياً و/أو عاطفياً إذا ما اكتشفوا استلام أحد أفراد الأسرة الإناث لمساعدة نقدية، وذلك لإحساسهم بأن سلطتها تزداد.

أ.5. اختيار المستفيدين والتحقق منهم

” نادراً ما يتم توزيع المساعدات لأولئك الذين يستحقونها“
فتاة مراهقة، محافظة إدلب¹

” تطلب العديد من المنظمات وثائق رسمية على الرغم من عدم وجود أي إدارات رسمية في مجتمعنا منذ 6 سنوات“
رجال، محافظة حلب¹

سيؤدي وضع نظام لاختيار المستفيدين إلى تعزيز قدرة المنظمات المنفذة على تنفيذ برامج توفير المأوى والمواد غير الغذائية على أساس الاحتياجات، واستهداف الفئات الأكثر ضعفاً، وتعزيز إستجابة متكافئة وحيادية.

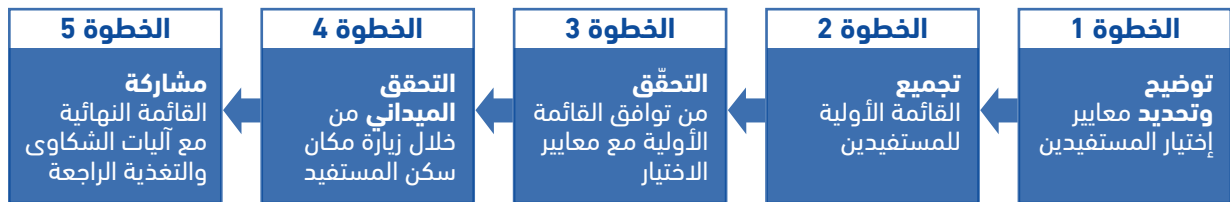
إن اختيار المستفيدين يستوجب تنسيق وثيق مع السلطات المحلية ويجب أن يعكس الإرشادات والتوصيات المقدمة من المجموعات (الكلاسترات) ذات الصلة، نسبي منها مجموعات (كلاسترات) المأوى والمواد غير الغذائية، تنسيق وإدارة المخيمات، والحماية. في حال اختيار المساعدات النقدية/القوائم كطريقة توزيع؛ يجب التنسيق مع مجموعة عمل المساعدة النقدية (Cash Working Group).

تجنب استلام قوائم المستفيدين المعدة سابقاً من قبل السلطات المحلية ما لم تتوفر فرصة للموظفين الميدانيين من القيام بالتحقق الكامل من قوائم أسر المستفيدين. من المستحسن وجود آلية تسجيل مفتوحة للسماح للأشخاص الذين بحاجة للمساعدات بتقديم طلب مساعدة.

حماية البيانات

كُن على علم أن أي بيانات محددة للهوية الشخصية للمستفيد يتم جمعها يمكن أن تكون حساسة. بحيث يمكن أن تهدد سلامة أولئك الذين تهدف إلى مساعدتهم إذا وقعت في الأيدي الخطأ. لذلك من المهم تدريب الموظفين على حماية البيانات ووجوب إدراج بنود حماية البيانات في أي عقد يتم إبرامه مع أي مقدم خدمة، كما يجب وضع تدابير للحد من القدرة على الوصول للبيانات.⁸

ينبغي على موظفي الوكالة الميدانيين العاملين على اختيار المستفيدين والتحقق من القوائم أن يتمتعوا بمهارات تواصل قوية، بالإضافة إلى فهم واضح للمبادئ الإنسانية ليمكنوا من فتح حوار مع المجتمعات المحلية وتجنب التوترات والصراعات المحتملة التي قد تحدث داخل المجتمعات المحلية. على هؤلاء الموظفين تلقي تدريب عن منع الاستغلال والاعتداء الجنسيين وأن يعملوا عن كثب مع فريق الحماية لتحديد المخاوف المحتملة المتعلقة بالحماية داخل المجتمع المحلي.



الإجراء الموحد لاختيار المستفيدين والتحقق منهم

الخطوة 1. توضيح وتحديد معايير اختيار المستفيدين

- قم بعقد **مجموعات نقاش مركز** مع المجتمع المستهدف لإطلاعه على معايير اختيار المستفيد ونوع المساعدة الذي سيتم توزيعها.
- قد تختلف معايير الاختيار من مجتمع إلى آخر. يمكن اتخاذ المعايير الموصى بها أدناه كمرجع والقيام بتعديلها بناءً على نوع معايير الضعف الموجودة في المجتمع المستهدف.
- عند القيام بعملية التوزيع في المخيمات، يمكن اتباع معايير الأهلية (أي تحديد ما إذا كان المستفيد مؤهلاً للحصول على المساعدات) بدلاً من معايير الاختيار. يمكن أن تشمل معايير الأهلية الوضع الحالي للمستفيد، مثل ما إذا كانت الأسرة من الواصلين الجدد، وما إذا تلقت مساعدة مواد غير غذائية قبل ذلك أم لا، وظروف المأوى الخاص بالأسرة.
- قم باستخدام وسائل إعلان مختلفة (ملصقات، قنوات الراديو، إلخ...) للإعلان عن المعايير المعتمدة للمجتمع المستهدف والتأكد من وصول المعلومة لجميع أعضاء المجتمع، بما في ذلك ذوي الإعاقة والأشخاص من الفئات المهمشة الأخرى.
- قم بتوفير المعلومات عن وسائل الإبلاغ عن الشكاوى أو تقديم تغذية راجعة حول معايير وعملية الاختيار.

معايير اختيار المستفيدين الموصى بها 2

- الأسر التي ترأسها امرأة/أرملة
- الأسر المرووسة من قبل طفل (أقل من 18 سنة)
- الأسر المرووسة من قبل شخص من ذوي الإعاقة (غير قادر على القيام بمهام محددة)
- الأسر التي تضم شخصين أو أكثر من ذوي الإعاقة (إعاقة ذهنية و/أو جسدية)
- الأسر التي يرأسها شخص كبير السن (أكثر من 60 عاماً)
- الأسر التي تضم أكثر من خمس أطفال
- الأسر التي لا يوجد لديها معيل
- الأسر التي تضم نساء حوامل أو مرضعات

الخطوة 2. تجميع القائمة الأولية للمستفيدين

- **عرّف عن برنامج المساعدات، بما في ذلك:**
 - الأهداف والأنشطة
 - محتويات ونوع المساعدات
 - عدد المستفيدين المستهدفين
 - عملية إختيار المستفيدين بالتفصيل
- **قم بشرح معايير اختيار المستفيدين، وتوضيح أدوار ومسؤوليات المنظمة المنفذة والسلطات المحلية في عملية الاختيار/التحقق.**
- **تسجيل السكان المتضررين المذكورين في قاعدة البيانات** أو قم بتلقي قائمة أولية بالمستفيدين من ممثلي المجتمع المحلي أو مديري المخيمات. إذا قمت باختيار الخيار الثاني، تأكد من تحققك من جميع الأسر الموجودة واستبعد أولئك الذين لا يستوفون معايير الاختيار.
- **يمكن وصول إلى قائمة من آلية الشكاوى والتغذية الراجعة،** إن كان ذلك ممكناً ومناسباً قم بالتحقق منها وإضافتها.
- بناءً على المشاهدات الميدانية، يمكن جمع قوائم إضافية ومكملة من المنظمات والمجتمعات والجمعيات الخيرية المحلية التي تدعم الأشخاص الأكثر ضعفاً مثل الأيتام والأرامل.
- في حال وجود عدد مستفيدين أكثر من ما يسمح به المشروع، قم باتباع مقاييس نقاط الضعف والحدّة لاختيار المستفيدين.
- قم بجمع كل هذه القوائم و ضع قائمة مستفيدين أولية.

الخطوة 3. التحقق من توافق القائمة الأولية مع معايير الاختيار

- يجب التأكد بشكل كامل من قائمة المستفيدين قبل اعتمادها بشكل نهائي. يوصى بتشكيل لجنة لاختيار المستفيدين تضم أعضاء من السلطات المحلية، إدارة المخيمات، قادة المجتمع المحلي، موظفي قسم البرامج وموظفي قسم المراقبة والتقييم التابعين للمنظمة المنفذة.
- تقوم المنظمة المنفذة بتوجيه ومراقبة عملية الاختيار، وتحقق من قائمة المستفيدين الأولية بشكل كامل من خلال تطبيق معايير الاختيار المتفق عليها. وتؤكد للمستفيدين من أن المساعدة مجانية ولن يتم استغلالها لتعزيز أي مكاسب سياسية.
- قم بتسجيل الأسر التي تم التحقق منها في القائمة المحدثة.

الخطوة 4. التحقق الميداني من خلال زيارة مكان سكن المستفيد

- تقوم الفرق الميدانية بالوصول إلى الأسر التي تم إضافتها إلى القائمة المحدثة وتؤكد ما إذا كانت نقاط الضعف العائدة للأسرة تستوفي معايير الاختيار. قد لا يتطلب التحقق الميداني تقييم كامل لجميع الأسر في القائمة وإنما التأكد من نسبة معينة من الأسر قد تكون كافية (نسبة 30% من القائمة على سبيل المثال).
- في حال وصول نسبة الأسر التي لا تستوفي المعايير خلال عملية التحقق الميداني إلى نسبة معينة (نسبة 10% من القائمة على سبيل المثال)، يجب اعتبار عملية الاختيار نفسها غير صالحة. وتكون الخطوة التالية هي إما التحقق من جميع الأسر في القائمة أو قيام الفريق الميداني بإعادة اختيار المستفيدين.
- عند إجراء المقابلات مع الأسر، يجب على المستجيبين توقيع **بند الموافقة/السرية**.

الخطوة 5. مشاركة القائمة النهائية مع آليات الشكاوى والتغذية الراجعة

- قم بصياغة **قائمة المستفيدين النهائية**، والتأكد من أن عدد المستفيدين يطابق إجمالي كمية سلات المعونة التي تم الاتفاق على توزيعها في كل موقع، ومشاركة اللائحة مع السلطات المحلية و/أو قادة المجتمع
- إن حركة النزوح في شمال غرب سوريا حركة متواصلة وحركة انتقال النازحين داخلياً متكررة، مما يؤدي إلى الكثير من حالات عدم تواجد الأسرة المستفيدة عند وصول المساعدات. لذلك قم بتحضير "قائمة إنتظار" إضافية والتي تتضمن المستفيدين الذين يمكنهم أن يحلوا محل تلك الأسر الغير متواجدة
- قد يؤدي نشر قائمة المستفيدين في الأماكن العامة إلى إحساس المتسفيدين بالإهانة. قم بالتشاور مع المجتمع المحلي حول ما إذا كان ينبغي نشر القائمة النهائية في العلن. إذا تم الاتفاق على عدم نشر القائمة علناً، تأكد من تواجد وفعالية آليات الشكاوى والتغذية الراجعة ومشاركتها مع المستفيدين للحفاظ على المساءلة فيما يتعلق بعملية الاختيار
- قم بمناقشة محتوى **التغذية الراجعة** الواردة ما إذا كانت ذات صلة، وقم بالبناء على ذلك في قائمة المستفيدين النهائية
- قم بإصدار قائمة المستفيدين النهائية **موقعة من قبل أصحاب المصلحة المعنيين**، بما في ذلك موظفي المنظمة المنفذة المسؤولين عن عملية التحقق الميداني والمصادقة على قائمة الأسماء

نقص أو فقدان الوثائق المدنية

يُعدُّ نقص الوثائق الرسمية أحد أكبر مشاكل الحماية في شمال غرب سوريا. لذا ينبغي أن يتم جمع بيانات المستفيدين والتحقق منها بعناية كبيرة في هذه الحالات. عند الضرورة، قم بالعمل مع فريق الحماية في منطقتك و/أو التنسيق مع مجموعة (كلاستر) الحماية لحل المشكلات.

قد يواجه الأشخاص الغير مالكين لمثل هذه الوثائق نقص في فرص الوصول إلى المساعدات وحرمانهم من حقوقهم الأساسية، التي تشمل الحصول على إمدادات الإغاثة، وحرية التنقل، والوصول إلى الخدمات وفرص العمل. فينبغي للمنظمات المنفذة ألا تستبعد المستفيدين بسبب عدم امتلاكهم للوثائق المدنية ويجب أن تجد وسائل أخرى للتحقق من هويتهم.

في معظم المواقع في شمال غرب سوريا، يمكن للنازحين داخلياً الحصول على بطاقة شخصية جديدة في المجلس المحلي لموقعهم الحالي. يمكن استخدام وثائق أخرى والتي تحتوي على صورة صاحبها للتحقق من المستفيد، بما في ذلك:

- جواز السفر
- شهادة الميلاد
- دفتر العائلة
- رخصة قيادة
- بطاقة الخدمة العسكرية

بالنسبة للوافدين الجدد، قد يستغرق الحصول على بطاقة شخصية جديدة من المجالس المحلية بضعة أشهر. في هذه الحالات، ينبغي لفريق التوزيع أن يعمل مع مركز التسجيل المدني المحلي أو المجلس المحلي لتيسير إصدار البطاقات الشخصية.

إذا لم تتوفر أي من الوثائق المذكورة أعلاه، يمكن استخدام استشارة المجتمع للتأكد من هوية المستفيد من خلال التحدث مع شهود، بما في ذلك الجيران وقادة المجتمع ومدراء المخيمات.

6.أ. إختيار وتشكيل فريق التوزيع

“غالباً ما يُنظر إلى مواقع التوزيع على أنها أماكن خاضعة لسلطة للرجال.”⁸

يجب على فريق التوزيع أن يكون مكون من أعضاء متنوعين، ومتوازن من حيث عدد الأعضاء من الجنسين، والتأكد من مشاركة السكان المتضررين حيثما أمكن.

- قم بإشراك الموظفين النساء في فريق التوزيع، وادرس إمكانية تشكيل فريق متوازن يشمل كلا الجنسين.
- يجب أن يتلقى جميع أعضاء الفريق التدريبات الخاصة بمنع الاستغلال والاعتداء الجنسيين (PSEA) والعنف المبني على النوع الاجتماعي (GBV). كما يجب عليهم الالتزام بمدونة قواعد السلوك التي وقّعوها بما يخص منع الاستغلال والاعتداء الجنسيين.
- كلما أمكن، قم بإشراك موظفي الحماية في موقع التوزيع وذلك لتعزيز التتبع السريع للحالات التي تتطلب تدخلهم.
- يجب على جميع الموظفين المشاركة في جلسات التوعية بجائحة كورونا والالتزام بتدابير تخفيف عدوى فيروس كورونا.
- يجب على أعضاء الفريق فهم السلوكيات المقبولة اجتماعياً وثقافياً. لأنهم سيقومون بالدخول إلى أماكن إقامة المستفيدين المعرضين للخطر ويجب أن يتصرفوا بشكل مناسب.
- قم بتعيين **قائد فريق** في جميع عمليات التوزيع للإشراف على عملية التوزيع والتنسيق مع السلطات المحلية وقادة المجتمع المحلي ومدراء المخيمات قبل وأثناء وبعد التوزيع.
- يؤدي قائد الفريق أيضاً دور **مسؤول تواصل السلامة/الأمن** في حال عدم تواجد موظفي الأمن في كل موقع توزيع.

مثال - تشكيل فريق التوزيع

- قائد الفريق.
- موظفي الأمن وإدارة الحشود.
- موظفي التسجيل والتحقق.
- موظفي التوزيع (الذين يقومون بتسليم مساعدات المواد غير الغذائية).
- السائقين.
- موظفي الحماية أو على الأقل الموظفين المدربين على الحماية والعنف القائم على النوع الاجتماعي ومنع الاستغلال والاعتداء الجنسيين.
- موظفي تلقي التغذية الراجعة والشكاوى.
- (في حالة تفشي جائحة كورونا) يمكن تعيين موظفين للتأكد من اتباع قواعد السلامة للتخفيف من انتشار جائحة كورونا، مثل تعقيم موقع التوزيع وتوزيع الكمادات الطبية.

ممارسات جيدة

في المجتمع السوري، لا يمكن للنساء اللواتي أصبحن أرامل حديثاً التواصل مع الرجال من خارج العائلة (الغير محارم) لفترة معينة بعد وفاة أزواجهن. وجدت أحد المنظمات الغير حكومية أرملة قد توفي زوجها حديثاً في شمال غرب سوريا. نظراً لكون المرأة أكثر ضعفاً، قامت أحد الموظفات الإناث من فريق التوزيع بزيارة المستفيدة في منزلها وقدمت لها المساعدة طيلة عملية التوزيع.

ملاحظة: لا تقتصر هذه الممارسة على الأرامل فقط، يوصى بشدة بأن تقود الموظفات عمليات تقديم الخدمات إلى الأسر التي ترأسها نساء أو أطفال.

أ.1.6 إشراك المتطوعين والعمال غير الرسميين⁸

- يعد إشراك المتطوعين طريقة عملية لإنشاء فريق في الموقع ويمكن أن يساعد في خلق القبول داخل المجتمع مع ضمان زيادة التواصل والقدرة على التنقل والمشاركة. فيما يتعلق بالموظفين، ينبغي السعي إلى تمثيل كلا الجنسين والتنوع، ولكن مع المراعاة الكافية لوجهات النظر المجتمعية.
- عند توظيف المتطوعين، كن على دراية بمخاطر توظيف المتطوعين لمنصبهم للإساءة أو الانخراط في الفساد. للتخفيف من هذه المخاطر، وبشكل عام، يجب ألا يولّى المتطوعون مسؤوليات أساسية مثل تجميع قوائم المستفيدين، أو توزيع المواد، أو قيادة أنشطة مراقبة ما بعد التوزيع.
- قم بشرح المهام المتوقعة من المتطوعين بشكل واضح، وفهم التوقعات التي ينتظرها المتطوع من المنظمة. تحقق من موافقة المجموعات ذات الصلة و/أو السلطات المحلية على المبالغ المدفوعة كأجور، شروط الدفع، والتعويضات لتجنب خلق التوترات.
- عند توظيف المتطوعين، يجب على الوكالات إجراء تحقيقات منتظمة للكشف عن أي حالات محتملة للإساءة أو التمييز.

أ.7. اختيار موقع التوزيع

”هناك بعض العوائق التي تحول دون الحصول على المساعدات. أماكن التوزيع ليست آمنة وهي بعيدة جداً.“ (رجل من ناحية الأتارب ، محافظة حلب)¹

أ.7.1 الموقع

قبل القيام بعملية التوزيع يجب اختيار موقع التوزيع بالتشاور مع النساء والرجال من جميع الأعمار والقدرات، بما في ذلك الذين ينتمون إلى المجموعات المهمشة داخل المجتمع المتضرر، بالإضافة إلى التشاور مع السلطات المحلية.

قائمة مرجعية لتحديد موقع التوزيع

- يجب أن يكون موقع التوزيع مناسب لاستيعاب المستفيدين ومواد الإغاثة.
- تجنب المواقع القريبة من الطرق المكتظة أو الأماكن المزدحمة.
- قم باختيار موقع محايد، يمكن الوصول إليه بأمان وسهولة من قبل جميع المستفيدين بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة والفئات الأكثر ضعفاً وعرضة للخطر.
- يمكن وصول الشاحنات الكبيرة إليه. في حال عدم وجود موقع مناسب للشاحنات الكبيرة، يجب اختيار وسائل نقل بديلة لنقل المساعدات من آخر نقطة يمكن وصول الشاحنات إليها إلى نقطة التوزيع.
- في حال عدم القدرة على اختيار نقطة توزيع مركزية، يجب إنشاء نقاط توزيع بديلة أو فرعية.
- تجنب اختيار نقاط توزيع قريبة من خطوط المواجهة الأمامية وتجنب الطوابير الطويلة أثناء التوزيع لتجنب استهدافها.
- تأكد من أن الطرق من وإلى مواقع التوزيع لا تشكل خطر حدوث حالات عنف قائم على النوع الاجتماعي مثل الشجيرات/الغابات أو الأنهار حيث يمكن للجاني الاختباء بسهولة.
- (في حالة انتشار جائحة كورونا) قم باختيار مواقع توزيع في الهواء الطلق، كلما كان ذلك ممكناً. إذا كان من الضروري القيام بعملية التوزيع في مكان مغلق، فتأكد من تهوئة المكان بشكل جيد.

أ.7.2 اعتبارات أخرى في موقع التوزيع

تأكد من أن ميزانية عملية التوزيع تأخذ في الاعتبار تجهيز موقع للتوزيع يحتوي على الاعتبارات الرئيسية، مثل أماكن الانتظار المظللة، وخزانات المياه والمراحيض، وأنه قد تم احتساب تكلفة إيصال المساعدات إلى المنازل (على الأقل لأولئك الأكثر ضعفاً). في حال عدم احتساب الميزانية لتلك التكاليف، قم بطلب الدعم من المانح أو الوكالة الممولة. من شأن استخدام الموارد والنقاط المتاحة أيضاً أن يساهم في اتباع نهج يتسم بالكفاءة من حيث التكلفة.

أ.8. تاريخ وتوقيت التوزيع

قد يعتمد جدول التوزيع (التاريخ/التوقيت) على ترتيبات لوجستية وإعتبارات الوصول إلى المنطقة المستهدفة. ومع ذلك، كلما أمكن، قم بالتشاور مع المستفيدين بشأن النقاط التالية:

- خذ بعين الإعتبار بأن يتناسب التوقيت بشكل جيد مع برامج المتسفيدين اليومية.
- تأكد من أن التوزيع لا يتعارض مع المناسبات المجتمعية الكبرى مثل أيام الذهاب إلى السوق أو العطلات المجتمعية أو الجنازات التي يشارك فيها العديد من الأشخاص (يعتمد تاريخ هذه المناسبات على كل مجتمع على حدة).
- ضع بالاعتبار اختيار توقيت يتناسب مع أعضاء الأسر الإناث.
- قد يكون الجو حار جداً في منتصف النهار للمستفيدين الذين سينتظرون المساعدات (يجب وضع مظلة في نقاط التوزيع).
- تأكد من أن جميع المستفيدين بإمكانهم العودة إلى بيوتهم قبل حلول الظلام.

الدروس المستفادة

إن الوضع الإنساني في شمال غرب سوريا متغير جداً ويؤدي ذلك إلى تحركات وانتقال السكان بشكل متكرر. يواجه الشركاء المسؤولون عن المواد غير الغذائية تحدي بحيث يتم اختيار والتأكد من أسرة معينة ولكنهم ينتقلون قبل وصول المساعدات وبالتالي لا يأتون لاستلام المساعدات أثناء التوزيع. يمكن أن تكون الأسرة قد عادت إلى مكان إقامتها الأصلي، أو انتقلت إلى مكان آخر أو قامت بتغيير معلومات التواصل الخاصة بها (مثل رقم الهاتف). لتقديم المساعدة في الوقت المناسب للسكان المتضررين يجب أن يكون تاريخ التوزيع قريباً من تاريخ انتهاء عملية اختيار المستفيدين.

أ.9. إخطار المستفيدين

تأكد من أن المستفيدين والجهات الفاعلة الأخرى على علم بتاريخ وتوقيت وموقع عملية التوزيع، بالإضافة إلى إجراءات التوزيع والحد الأدنى من المتطلبات لتلقي المساعدة. قم باستخدام قنوات ومنصات التواصل المختلفة، مثل الملصقات وأجهزة الراديو والرسائل النصية وقادة المجتمعات. من المهم إيصال المعلومات حول برنامج التوزيع إلى أكثر المستفيدين تأثراً، بمن فيهم كبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة والأسر التي ترأسها النساء أو الأطفال وغيرهم من المجموعات المعرضة للخطر.

قم بإبلاغ المستفيدين بما سيتم توزيعه وحجمه ووزنه. فقد يتطلب سلّة المواد غير الغذائية أو حتى الخيمة العديد من الأشخاص لحملها. كلما كان ذلك ممكناً، قم بتعبئة المواد بشكل يُسهّل نقلها، ولكن قم بإعلام السكان عن نوعية المواد التي سيتلقونها وما إذا كانوا سوف يحتاجون مساعدة إضافية في حملها. خذ في عين الاعتبار توفير المساعدات النقدية لنقل الأشخاص الأكثر ضعفاً أو نقل أفراد المجتمع أو المتطوعين لتقديم الدعم.⁸

قائمة مرجعية لإعلام المستفيدين

قم بإعلام المستفيدين بوقت مسبق بالمعلومات التالية:

- تاريخ وتوقيت عملية التوزيع.
- الموقع الذي سيتم فيه التوزيع.
- ما يجب إحضاره في ذلك اليوم (مثل البطاقة الشخصية).
- ما هي المواد التي سيتم توزيعها - الحجم والوزن.

ممارسات جيدة

في ظل تفشي جائحة كورونا فإنه من الصعب الحفاظ على التباعد الاجتماعي في مواقع التوزيع. تشجع مجموعة (كلاستر) المأوى/المواد غير الغذائية المنظمات على إيصال المساعدات إلى أماكن سكن المستفيدين كلما كان ذلك ممكناً.

خيار آخر، تم تنفيذه من قبل منظمة غير حكومية تعمل في شمال غرب سوريا، هو تطبيق سياسة واضحة تحدّد عملية التوزيع بحد أقصى لعشرين شخصاً في الساعة. وضح في قسيمة التوزيع الفترة الزمنية التي يمكن للمستفيد أن يأتي لتلقي المواد. أدى ذلك إلى التخلص من الازدحام والحفاظ على المسافة المناسبة في موقع التوزيع.

أ.10. الترتيبات اللوجستية

تعتبر الترتيبات اللوجستية جزءاً أساسياً من عملية التوزيع؛ ينبغي على فريق التوزيع القيام بالتنسيق الوثيق مع الزملاء في المستودعات وقسم اللوجستيات، وذلك لضمان سلامة عملية التوزيع.

لنقل المواد بسلاسة، قم بتقييم مسبقاً للقدرة على الوصول إلى موقع التوزيع. بحيث ذكر في التجارب السابقة أن وجود نقاط التفريش العسكرية على طول الطريق أدى إلى تأخير كبير في تسليم المساعدات.

قائمة مرجعية للخدمات اللوجستية

- تجهيز معونات مواد غير غذائية صحية وكافية للتوزيع.
- التأكد من إيصال المواد والكميات الصحيحة إلى المكان وفي التوقيت الصحيحين.
- حساب المسافة إلى منطقة التوزيع، وتقييم نوع التضاريس على طول الطريق وسهولة الوصول إليها.
- تناسب عدد موظفي التوزيع مع عدد المستفيدين.
- تجهيز وترتيب وسائل نقل المساعدات إلى موقع التوزيع.
- ترتيب سلامة المواد والمعدات.
- الحصول على قائمة المواد وأعدادها التي سيتم توزيعها في كل نقطة توزيع.
- تجميع الصناديق و وضع المواد في السلل المرتبة.

ممارسات جيدة - نظام تتبع السلع¹⁰

نظام تتبع السلع (CTS) هو نظام تحقق ورصد عن بعد للتتبع والإبلاغ عن حركة الإمدادات الإنسانية لضمان إيصالهم للمستفيدين. يساعد نظام تتبع السلع (CTS) عن بعد في تعزيز جانب مهم من المساءلة الإنسانية.

قبل تحميل المواد في المستودع الواقع في مدينة غازي عنتاب، توضع رموز الاستجابة السريعة (شفرة QR) على المواد التي سيتم توزيعها. يمكن قراءة رموز QR بواسطة الهواتف الذكية أو الأجهزة المحمولة للكشف عن معلومات مفصلة حول المواد التي تم تعيينها لها. يتم قراءة الرموز المذكورة من قبل عمال المستودع (باستخدام الهواتف الذكية) قبل تحميلها إلى الشاحنات.

عند وصول الإمدادات لوجهتها، تتم قراءة الرموز مرة أخرى من قبل موظفي المنظمات المنفذة داخل سوريا. هذه العملية سوف تُعلم الفريق اللوجستي في مستودع مدينة غازي عنتاب بأنه قد تم إنزال الإمدادات وأنها جاهزة للتوزيع.

أثناء عملية التوزيع، يقوم موظفو التوزيع بتحديد اسم المستلم في قائمة المستفيدين وقرءة رمز QR المبين على المادة المقدمة لهذا الشخص. ويضمن ذلك تأكيداً للمنظمة بأنه قد تم تسليم مواد الإغاثة إلى المستفيد المقصود.

يمكن أن يساعد نظام تتبع السلع (CTS) في منع تحويل وجهة المعونة وتعزيز المساءلة اتجاه المانحين، وكذلك اتجاه المستفيدين.

لمزيد من المعلومات شاهد الفيديو التالي: https://youtu.be/Sn0GhIk_pLw

ب. خلال عملية التوزيع

ب.1. تنظيم عملية التوزيع

تتطلب عملية التوزيع القيام بالترتيبات اللوجستية وتخطيط الموقع وإدارة الحشود بشكل دقيق. يمكن أن تؤدي عمليات التوزيع المُدارة بشكل سيئ إلى العنف وحتى حدوث وفيات. لذا يمثل التخطيط الدقيق والتواصل الفعّال نقاط بالغة الأهمية لضمان مرور العملية بسلاسة.

- قم بتخطيط التوزيع للعدد الصحيح من المستفيدين والنظر في تقسيم عملية التوزيع على عدة أيام، في أوقات مختلفة خلال اليوم أو في مواقع توزيع متعددة. والذي سيؤدي إلى تقليل طوابير الانتظار وتجنب الازدحام المفرط.
- قم بالنظر في كيفية قدوم المستفيدين الأكثر ضعفاً إلى نقاط التوزيع ونقل المساعدات إلى أماكن سكنهم. يجب توفير الدعم لأولئك الذين يعانون من محدودية الحركة أو الذين يشعرون بأنهم غير قادرين على نقل المواد إلى منازلهم. بالنسبة للأشخاص الغير القادرين على الوصول إلى موقع التوزيع (كبار السن، والنساء اللواتي لديهن أطفال رضع، ومقدمي الرعاية للأطفال ذوي الإعاقات، إلخ...)، يجب دراسة قدرة المنظمة على إيصال المواد إلى منازلهم، أو طلب اقتراح اسم صديق معين قادر على استلام المساعدات بدلاً عنهم.
- في حال الحاجة لالتقاط الصور لأغراض إعلامية أو وسائل التواصل الاجتماعي، يرجى الرجوع إلى إرشادات وسائل الإعلام المتاحة في البلد و/أو من منظمك.

قائمة مرجعية ليوم التوزيع

- المواد التي سيتم توزيعها.
- قائمة المستفيدين.
- الكتيبات التي سيتم توزيعها (مثل الملصقات التي تحمل رقم الخط الساخن، ومواد مجموعة المعلومات لرفع التوعية (IEC)، إلخ...).
- الإسعافات الأولية.
- الحبال والأشرطة (للإعداد وترتيب موقع التوزيع).
- الطاولات والكراسي.
- مكبرات الصوت.
- مياه الشرب (للموظفين والمستفيدين).
- أدوات لتجهيز مكان مُظلل للانتظار.
- أدوات التخفيف من مخاطر انتشار جائحة كورونا (كمات، معقم لليدين، ميزان حرارة، إلخ...).

توزيع سلال الكرامة 11

يمكن أن يزيد تلقي النساء لسلال الكرامة من مستوى إحساسهن بالضعف. لذا قد يكون بعض المستفيدات مترددات و محرجات من استلام سلال الكرامة، خاصة في المجتمعات المحافظة. قم بدراسة الترتيبات الممكنة التي تخص توزيع سلال الكرامة، مثل:

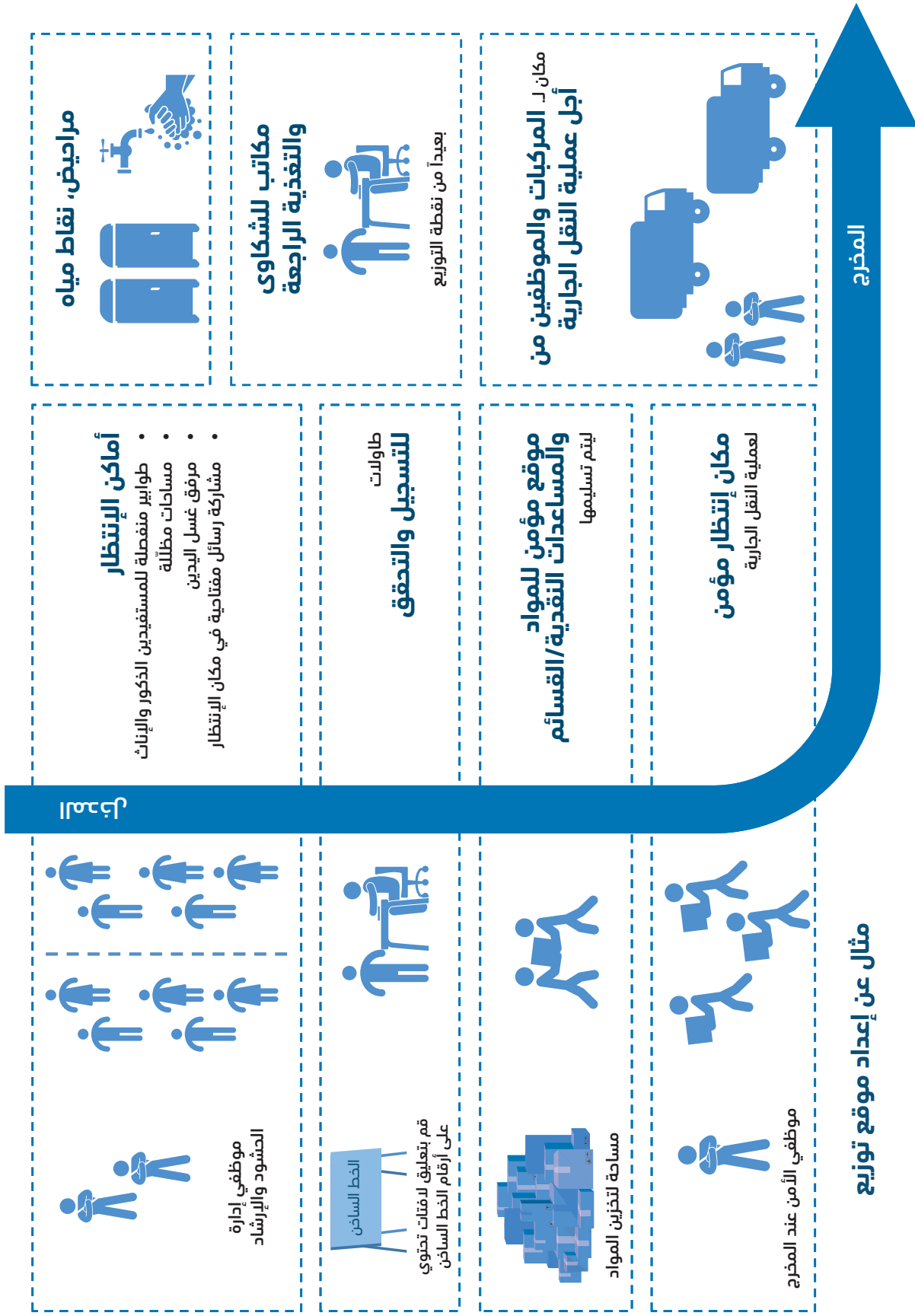
- تقديم المعلومات (حول ما سيتم توزيعه والتوقيت والمكان والطريقة التي سيتم بها التوزيع) قبل عملية التوزيع لتوفير فرصة للنساء والفتيات بالتخطيط لاستلام سلال الكرامة بأمان وبشكل منفصل عن باقي المستفيدين.
- تنظيم التوزيع في مكان منفصل وتعيين موظفات نساء لتوزيع المساعدات للنساء والفتيات المستفيدات. إذا كانت عمليات توزيع أخرى تجري في نفس الوقت (الطعام والمأوى وما إلى ذلك)، يجب تعيين مساحة منفصلة لتوزيع سلال الكرامة.

للحصول على إرشادات أكثر تفصيلاً حول توزيع سلال الكرامة، راجع مذكرة إرشادات سلال الكرامة، المتاحة على: <https://www.humanitarianlibrary.org/resource/dignity-kits-operational-guidelines>

ب.2. إنشاء وإعداد موقع التوزيع

قم بإنشاء موقع توزيع واضح لتجنب الارتباك وتعزيز التدفق السلس للأشخاص والمواد خلال عملية التوزيع. قد يكون عدد المواقع التي تستوفي جميع الشروط المبينة أعلاه محدوداً، ولكن يجب مراعاة النقاط التالية، كحد أدنى، عند إنشاء موقع التوزيع.

- **الدخول والخروج:** تحديد نقاط دخول، التسجيل، ونقاط خروج واضحة للمستفيدين ولنقل البضائع.
- **منطقة الانتظار:** يجب أن يكون هناك دائماً خط أو طاور منفصل للذكور والإناث. قم بتوفير مساحة مظلة لجميع المستفيدين أو كحد أدنى لأكثر المستفيدين ضعفاً وحاول استخدام أماكن ظل طبيعي أو قم بإنشاء مساحة مظلة آمنة إذا تم استخدام الموقع عدة مرات. تأكد من إعطاء الأولوية لذوي الإعاقة والمجموعات الأخرى مثل النساء مع أطفال والمرضعات والمسنين.
- **نقاط المياه والمراحيض و أماكن غسل اليدين (معقمات اليد التي تحتوي على الكحول):** تأكد من توافر هذه النقاط بالقرب من موقع التوزيع. إذا لم تكن المراحيض متوفرة، قم بالبحث مع الجهات الفاعلة في مجال المياه والإصحاح والصرف الصحي (WASH) لإيجاد حل مؤقت. ابحث امكانية توفير مرافق غسل يدين بالإضافة إلى خيارات التخلص من النفايات الصلبة في مواقع التوزيع.
- **اللافتات:** بما يشمل آليات التغذية الراجعة وأرقام الخط الساخن وتعليمات التخفيف من خطر جائحة كورونا.
- **الشكاوى والتغذية الراجعة من المستفيد:** قم بتجهيز مساحة مخصصة في منطقة بعيدة عن طوابير التوزيع والمناطق المزدحمة حيث يمكن للناس التحدث بثقة وراحة. قم بتعليق لافتات مع أرقام الخط الساخن وكيفية الإبلاغ عن الشكاوى وإعطاء التغذية الراجعة.
- **طاولة الحماية:** إذا كان ممكناً، قم بإضافة طاولة/مكان خاص بقسم الحماية قريب من قسم الشكاوى والتغذية الراجعة.
- **موظفي الاستعلامات:** قم بتعيين موظفين لتوجيه المستفيدين إلى الأماكن الصحيحة (إلى طاولات التحقق، أو إلى طاولة الشكاوى والتغذية الراجعة، أو إلى أماكن تواجد مياه الشرب، أو إلى المراحيض، وما إلى ذلك).
- **مساحة للمركبات المستعملة في عملية التوزيع:** قم بإيجاد مكان آمن لركن شاحنات/سيارات المشروع، بما يشمل منطقة انتظار لمركبات الدعم لعملية النقل الجارية.
- **تدابير تخفيف جائحة كورونا:** راجع إرشادات مجموعة المأوى/المواد غير الغذائية حول جائحة كورونا، المتوفرة في: https://www.sheltercluster.org/sites/default/files/docs/snfi_x-border_guideline_covid19_2020-07-29_v3_english.pdf



ب.3. الأمن/إدارة الحشود

يمكن أن تصبح مواقع التوزيع وبشكل سريع أمكنة يعمها الفوضى والإزدحام و أن تشكل خطراً على الموظفين الميدانيين والمستفيدين، ولكن يمكن تجنب ذلك ومعالجة المخاطر المصاحبة عن طريق التخطيط الدقيق.

قم بتصميم آليات الأمن وإدارة الحشود خلال عملية التوزيع لضمان ما يلي:

- سلامة وأمن الموظفين
- سلامة وأمن المستفيدين
- سلامة وأمن مواد التوزيع التي سيتم توزيعها

قم بتطبيق استراتيجيات واجب الرعاية لسلامة فريق التوزيع.

ب.3.1 الوقاية/تخفيف الآثار

- قم بإجراء تقييم أمني قبل بدء عملية التوزيع لمعرفة مخاطر الأمن/السلامة المحتملة على المجتمع المستهدف (انظر [A.2.4 تقييم القدرة على الوصول/مخاطر الأمن والسلامة](#)) و قم باتخاذ إجراءات تخفيف المخاطر.
- قم بالعمل مع السلطات المحلية ومجتمع المستفيدين لدعم الأمن وإدارة الحشود وحماية المواد أثناء التوزيع.
- قم بتعيين موظفي السلامة والأمن للتعامل مع أي مشاكل (ينبغي تعيين موظفين ذكور وإناث، إن أمكن). إذا كان من غير الممكن تخصيص موظفين مختصين بالأمن، قم بتعيين قائد فريق التوزيع كمسؤول التواصل للسلامة/الأمن.
- قم بتدريب جميع موظفي التوزيع على بروتوكولات الأمن/السلامة.
- قم بتوعية المستفيدين عن تعليمات الأمن/السلامة، بما في ذلك سياسة عدم وجود أسلحة أو زي عسكري أو زي شرطة في موقع التوزيع، وتوافر آليات الشكاوى والخطوط الساخنة.
- أنشر اللافتات في موقع التوزيع التي تشرح قواعد الأمن/السلامة.
- عند اختيار/إعداد موقع التوزيع، يجب النظر في إنشاء طريق إخلاء للموقع في حالة الطوارئ، خاصة للأشخاص ذوي الإعاقة الذين يجب أن يكونوا قادرين على الإخلاء بأمان وكرامة.
- في بعض المواقع، قد تتزايد التوترات بين العائلات النازحة والمجتمعات المضيفة. للتخفيف من حدة التوتر في المجتمعات المحلية المستهدفة والحد من احتمال وجود حالة من عدم الأمن، يجب النظر في توسيع نطاق المساعدات إلى فئات أوسع من السكان المتضررين، كالتالي: الأشخاص النازحين داخلياً قديماً وحديثاً وعائلات المجتمع المضيف.

ب.3.2 في حالة حدوث اضطراب أو أي حالة غير آمنة

- تذكر أن سلامة الموظفين والمستفيدين تشكل أولوية أكثر من إيصال المساعدات.
- قم بدراسة الوضع بعناية، وأبلغ عن الحادث لمسؤول تواصل الأمن الميداني أو قائد فريق التوزيع، بالإضافة إلى مسؤول الأمن الخاص بالوكالة.
- أخبر المستفيدين بوجود آلية لتقديم الشكاوى.
- إنصح الشخص بهدوء بإعادة السلاح للمنزل (في حال حمله للسلاح) والعودة لاحقاً للحصول على المساعدات.
- في حال وقوع حالة عنف أو وضع غير آمن، قم بإيقاف عملية التوزيع وتشاور مع السلطات المحلية ومجتمع المستفيدين لتأجيل عملية التوزيع.

ب.4. آليات الشكاوى والتغذية الراجعة

قم بإنشاء آلية رسمية للشكاوى والتغذية الراجعة لتوفير قناة تواصل فعالة بين المستفيدين والمنظمة المنفذة وتقديم التغذية الراجعة، بما في ذلك الشكاوى المتعلقة بعملية التوزيع. كما وتسمح الآلية للمنظمة بالاستجابة واتخاذ الإجراءات المناسبة لمعالجة شواغل المستفيدين وإجراء تعديلات على البرامج، عند الحاجة. إن آلية التغذية الراجعة الفعالة والموثوقة بشكل جيد هي أيضاً أداة لتعزيز المساءلة اتجاه السكان المتضررين (AAP).

قم بوضع قنوات عديدة لتلقي الشكاوى والتغذية الراجعة ليتمكن المستفيد من استخدام أكثر طريقة مناسبة للإبلاغ. قد تتضمن قنوات الشكاوى، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

- الخط الساخن (الهاتف والرسائل القصيرة إلخ...)
- صندوق الشكاوى والتغذية الراجعة
- مقابلات أثناء مراقبة بعد التوزيع (PDM)
- الاستفسار المباشر من قبل الموظف الميداني
- التشاور المجتمعي

التوقعات من آليات التغذية الراجعة الفعالة

- تعزيز الشفافية طوال عملية التوزيع.
- تقديم مساعدة فعالة من خلال أخذ التعليقات والشكاوى من المستفيدين والمجتمعات المحلية في عين الاعتبار.
- خلق الوعي والمساءلة عند جميع الموظفين.
- جعل مشروع التوزيع متجاوب ومسؤول أمام المستفيدين وجميع أصحاب المصلحة.

ينبغي وضع آليات لتمكين المستفيدين من تقديم التغذية الراجعة في جميع مراحل أنشطة التوزيع. أثناء التوزيع، تأكد من أن رقم الخط الساخن يمكن مشاهدته بوضوح في موقع التوزيع، إلى جانب معايير اختيار المستفيد ومحتويات المساعدات المراد توزيعها. يجب تدريب جميع موظفي التوزيع على آليات التغذية الراجعة، لذلك ينبغي إبلاغ السكان المتضررين بوسائل الوصول إلى الآليات ونطاقها وحدودها. اشرح بوضوح للمستفيدين أن جميع التعليقات والشكاوى سرية.

ب.5. مراقبة عملية التوزيع في الموقع

يقوم فريق المراقبة بمراقبة عملية التوزيع في الموقع أثناء عملية التوزيع، ويتكون الفريق من أعضاء ذكور وإناث. يمكن القيام بذلك من خلال إجراء مقابلات مع عينة من المستفيدين بعد خروجهم من موقع التوزيع، وكذلك من خلال مراقبة فريق المراقبة. يمكن تقييم المجالات التالية من خلال مراقبة التوزيع في الموقع:

- جودة و كمية سبل المواد غير الغذائية
- معاملة فريق التوزيع للمستفيدين، وعملية التوزيع بشكل عام
- مراقبة أي مشاكل متعلقة بالحماية والشواغل المتعلقة بعملية التوزيع أو المواد التي تم توزيعها.

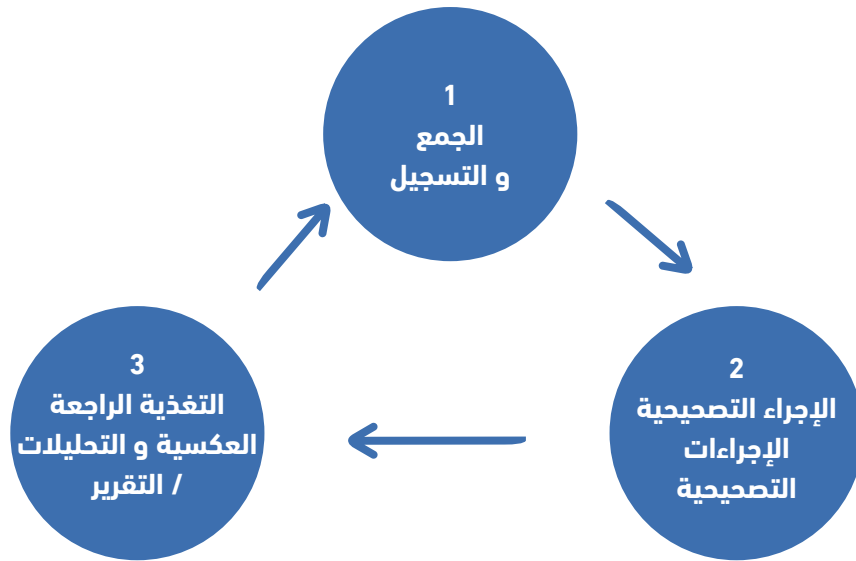
ممارسات جيدة

خلال أحد عمليات توزيع المواد غير الغذائية في محافظة حلب، لاحظت أحد المنظمات الغير حكومية وجود تجار بجانب موقع التوزيع كانوا ينوون شراء معونات المواد غير الغذائية من المستفيدين. ورداً على تلك الحادثة، قام فريق التوزيع بتنفيذ جلسات توعية مع المستفيدين في الموقع عن قيمة صناديق المواد غير الغذائية والمخاطر المحتملة التي قد تنتج عن التعامل مع هؤلاء التجار. قام الموظفون أيضاً بالتواصل مع التجار وإخبارهم بالبقاء بعيداً عن موقع التوزيع، كما قاموا بالتشاور مع السلطات المحلية لتجنب حدوث مثل تلك الحادثة في عمليات التوزيع المستقبلية.

ج. ما بعد عملية التوزيع

1. الإستجابة للشكاوى والتغذية الراجعة

يجب أن تكون على علم بأن وضع آليات شكاوى قبل وأثناء عملية التوزيع غير كافٍ. تأكد من اتخاذ الإجراءات اللازمة لكل شكوى وإخبار السكان بالإجراءات المتخذة. يجب التعامل مع المشاكل التي تطرأ أثناء عملية التوزيع بشكل مباشر وفي أقرب وقت ممكن.



2. مراقبة ما بعد عملية التوزيع (PDM)

يجب القيام بعملية المراقبة بعد عملية التوزيع لضمان المساءلة اتجاه السكان المتضررين بالإضافة إلى تحسين البرامج الحالية والمستقبلية.

تمثل عملية المراقبة بعد عملية التوزيع تقييم لرأي المستفيدين حول المساعدات المقدمة، بما في ذلك مدى الملاءمة (ما إذا كانت المساعدات وكميتها وجودتها وتوقيتها تلبى احتياجاتهم) ورضا المستفيدين بشكل عام.

يمكن لعملية المراقبة بعد التوزيع أيضاً أن تقيّم مدى ضعف المستفيدين، لتحديد ما إذا كان الدعم الإضافي أو المستمر مطلوباً.

يمكن القيام بعملية المراقبة بعد التوزيع باتباع منهجيات مختلفة، مثل:

- إجراء المراجعات المكتبية.
- إجراء المقابلات مع عينات من الأسر.
- إجراء مجموعات النقاش المركزة مع المستفيدين (مع فصل المجموعات بحسب الجنس والسن).
- إجراء مجموعات النقاش المركزة مع غير المستفيدين (مع فصل المجموعات بحسب الجنس والسن).
- إجراء مجموعات النقاش المركزة مع مجموعات محددة.
- إجراء مقابلات مع مزودي المعلومات.
- الملاحظات المباشرة.
- تحليل الاسواق.

خذ النقاط التالية في عين الاعتبار قبل تنفيذ عملية المراقبة ما بعد التوزيع:

- تأكد من اتباع قواعد السلوك التي تراعي الحماية مع فريق مراقبة مكون من موظفين ذكور وإناث. يجب أن يكون جميع موظفي المراقبة على دراية بمسارات الإحالة لقسم الحماية.
- لإتاحة الوقت الكافي للمستفيدين لاستخدام المواد التي تم توزيعها وطلب تقييمهم لها، قد يكون من الأفضل الانتظار لمدة اسبوعين بعد عملية التوزيع، كحد أدنى؛ ولكن يجب عدم الانتظار لمدة طويلة بحيث قد ينسوا عملية التوزيع وتقييمهم لها.
- تأكد من أن تتضمن نتائج عملية المراقبة ما بعد التوزيع توصيات بالقيام بتعديلات مطلوبة وبتغييرات في البرامج المستقبلية. قم بتخصيص الوقت والتمويل لعملية المراقبة ما بعد التوزيع للحصول على أفضل النتائج. قم بمشاركة النتائج مع المجموعة (الكلاستر) والمنظمات الأخرى، حيثما أمكن.⁸
- يجب أن تكون الأسئلة مصممة حسب طريقة التوزيع المعتمدة. فبالنسبة لعمليات التوزيع عن طريق المساعدة النقدية، يلزم أيضاً إجراء تحليل أكثر تعمقاً للسوق.⁸
- قم بإجراء مراقبة مستمرة لأسعار السوق لتحديد ما إذا كانت قيمة التحويلات النقدية تحتاج إلى تعديل، وتأثير المواد التي تم توزيعها، والتأكد من أن التحويلات النقدية لا تسبب تضخم محلي.⁸
- يمكن لعملية المراقبة بعد التوزيع أن تمكّنك من السؤال عن مسائل شاملة، بما في ذلك تلك المتعلقة بالشواغل القائمة على النوع الاجتماعي والسلامة. وبالرغم من ذلك، ينبغي عدم توجيه الأسئلة لمعرفة حوادث العنف القائم على النوع الاجتماعي، لأن هذا قد يعرّض الناجين والموظفين للخطر.⁸
- يمكن لفريق مراقبة خارجي/ثالث (TPM) أن يقوم بعمليات مراقبة التوزيع وما بعد التوزيع بشكل مستقل كطرف ثالث، بما في ذلك ضمان المساءلة اتجاه السكان المتضررين من خلال آليات تقديم الشكاوى والتغذية الراجعة.

الملحق 01: مثال عن نموذج تصريح خاص بمنع الاستغلال والاعتداء الجنسيين.

أنا (الاسم)	_____ , موظف/متطوع
في (اسم المنظمة)	_____ , أفهم أنه:
<ul style="list-style-type: none">• سيتم تقديم المساعدات والخدمات الانسانية على نحو يحمي ويمنع التحرش والاستغلال والاعتداء الجنسيين ضد الموظفين والمستفيدين. يشمل ذلك السلوك غير المرغوب فيه ذو الطبيعة الجنسية سواء كان لفظي أو غير لفظي أو جسدي، وكذلك النشاط الجنسي الفعلي ذو الطبيعة القسرية أو محاولة القيام بذلك.• أن الأنشطة الجنسية الاستغلالية والمسيئة من قبل الموظفين والمتطوعين والشركاء المنفذين والمتطوعين المجتمعيين محظورة تماماً، وسيتم محاسبة المعتدين. قد تشمل العواقب الفصل الفوري والإحالة إلى المساءلة القانونية.• أي نشاط جنسي قسري، بما في ذلك الأنشطة التي يتم الحصول عليها عن طريق تبادل المساعدات والخدمات الإنسانية أو التهديد بحجبها، هو، بحسب تعريفه، نشاط استغلالي واعتدائي، لا سيما في بيئة المخيمات عندما يكون المستفيدين في أضعف حالاتهم.• إنني مسؤول عن الإبلاغ عن أي حالات استغلال واعتداء جنسيين سواء كانت فعلية أو مشتبه فيها. وإن عدم إبلاغي عن تلك الحالات سيعتبر انتهاكاً من جانبي.	
التاريخ والمكان	_____
التوقيع	_____

الملحق 02: الرفيق الدائم بشأن العنف القائم على النوع الاجتماعي

الرفيق الدائم بشأن العنف القائم على النوع الاجتماعي

- يهدف إلى توفير الدعم النفسي والاجتماعي للناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي.
- يهدف إلى توفير الدعم القانوني للناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي.
- يهدف إلى توفير الدعم الطبي للناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي.
- يهدف إلى توفير الدعم التعليمي للناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي.
- يهدف إلى توفير الدعم المهني للناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي.
- يهدف إلى توفير الدعم السكني للناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي.
- يهدف إلى توفير الدعم المالي للناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي.
- يهدف إلى توفير الدعم الغذائي للناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي.
- يهدف إلى توفير الدعم الصحي للناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي.
- يهدف إلى توفير الدعم النفسي للناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي.
- يهدف إلى توفير الدعم الاجتماعي للناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي.
- يهدف إلى توفير الدعم القانوني للناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي.
- يهدف إلى توفير الدعم الطبي للناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي.
- يهدف إلى توفير الدعم التعليمي للناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي.
- يهدف إلى توفير الدعم المهني للناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي.
- يهدف إلى توفير الدعم السكني للناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي.
- يهدف إلى توفير الدعم المالي للناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي.
- يهدف إلى توفير الدعم الغذائي للناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي.
- يهدف إلى توفير الدعم الصحي للناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي.
- يهدف إلى توفير الدعم النفسي للناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي.
- يهدف إلى توفير الدعم الاجتماعي للناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي.

الرفيق الدائم بشأن العنف القائم على النوع الاجتماعي

يهدف إلى توفير الدعم النفسي والاجتماعي للناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي.



الرفيق الدائم بشأن العنف القائم على النوع الاجتماعي

محتويات الكراسة:
تحتوي هذه الكراسة على ثلاث أدوات أساسية للممارسين الميدانيين لمعرفة ما يتعين القيام به في حالة الإفصاح لهم عن حادث من حوادث العنف القائم على النوع الاجتماعي.

- ما يجب فعله و ما لا يجب فعله
- الاستجابة للإفصاح عن حادث من حوادث العنف القائم على النوع الاجتماعي
- الخدمات المتاحة الخاصة بالموقع

www.sheltercluster.org/gbv

الرفيق الدائم بشأن العنف القائم على النوع الاجتماعي

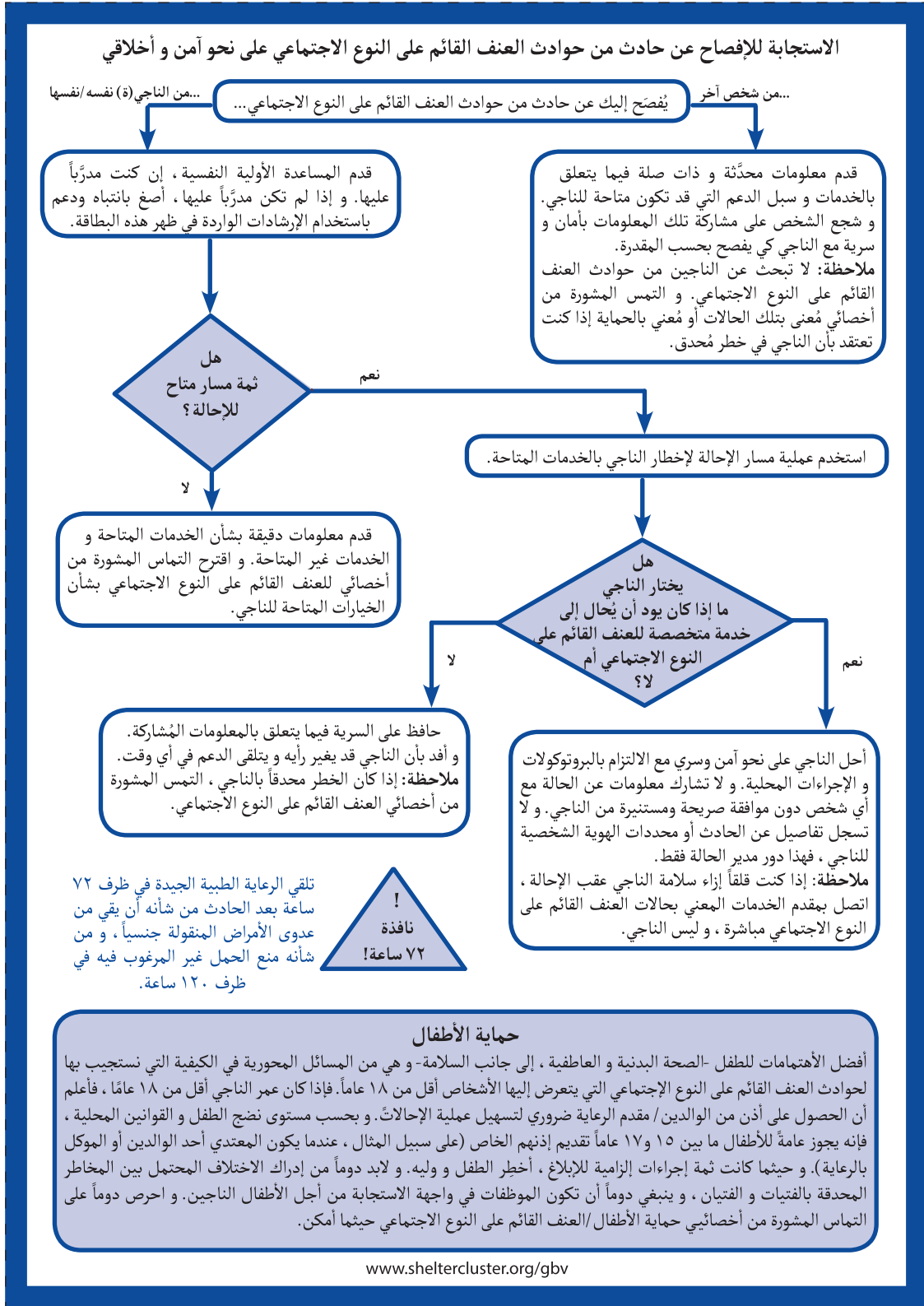
الموقع: _____

الخدمات وجهات الاتصال المتاحة: _____

في حالة غياب مسار إحالة محلي و منسق معني بحالات العنف القائم على النوع الاجتماعي أو الحماية ، يرجى الاتصال بمرود ملاذ أخير (قد يكون وكالة تنسيقية وطنية معنية بحالات العنف القائم على النوع الاجتماعي أو وكالة معنية بحماية محددة أو مستشار معني بحالات العنف القائم على النوع الاجتماعي ، من بين آخرين).

تم إعداد هذا الملحق
تصفح ما يلي





المصادر المرجعية

- 1 النهج الشامل لسوريا مجال المسؤولية عن العنف المبني على النوع الاجتماعي، أصوات من سوريا 2020، متوفر في: <https://www.humanitarianresponse.info/en/operations/whole-of-syria/document/voices-syria-2020-draft>
- 2 اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (IASC)، 2015 إرشادات دمج تدخلات مواجهة العنف المبني على النوع الاجتماعي في العمل الإنساني، متوفر في: https://gbvguidelines.org/wp/wp-content/uploads/2015/09/2015-IASC-Gender-based-Violence-Guidelines_lo-res.pdf
- 3 المجموعة (الكلاستر) الفرعية للعنف القائم على النوع الاجتماعي (مكتب تركيا - سوريا)، 2018، إجراءات العمل القياسية للوقاية من العنف القائم على النوع الاجتماعي والاستجابة له، متوفر في: <https://www.humanitarianresponse.info/en/operations/stima/document/whole-syriaturkey-hub-gbv-sc-sops-enar>
- 4 عملية الإستجابة عبر الحدود لمجموعة (الكلاستر) المأوى \ المواد غير الغذائية - مكتب تركيا، 2020، الإرشادات المحدثة لأنشطة المأوى والمواد غير الغذائية في ظل جائحة كورونا (الإصدار 3)، متوفر في: https://www.sheltercluster.org/sites/default/files/docs/snfi_x-border_guideline_covid19_2020-07-29_v3_english.pdf
- 5 Humanity & Inclusion UK، غير معروف، كيف تطرح أسئلة مجموعة واشنطن للباحثين، متوفر في: https://humanity-inclusion.org.uk/sn_uploads/document/2018-How-to-ask-the-WGQs-leaflet-Final.pdf
- 6 عملية الإستجابة عبر الحدود لمجموعة (كلاستر) المأوى/المواد غير الغذائية - مكتب تركيا، 2020-2، مذكرة إرشادية حول الاستجابة للمأوى والمواد غير الغذائية في شمال غرب سوريا، متوفر في: <https://www.sheltercluster.org/x-border-operation-turkey-hub/documents/guidance-note-shelter-and-nfi-response-nws>
- 7 عملية الإستجابة عبر الحدود لمجموعة (كلاستر) المأوى/المواد غير الغذائية - مكتب تركيا، 2018، إرشادات إصلاح المأوى وإعادة التأهيل، متوفر في: <https://www.sheltercluster.org/x-border-operation-turkey-hub/documents/shelter-repair-and-rehabilitation-guidelines-2018>
- 8 كير الدولية المملكة المتحدة، المنظمة الدولية للهجرة، 2018، توزيع أدوات المأوى والمواد غير الغذائية والمساعدة النقدية، متوفر في: <https://www.sheltercluster.org/x-border-operation-turkey-hub/documents/distribution-shelter-materials-nfi-and-cash-guidance-reduce> يمكنك أيضا مشاهدة الفيديو: توزيع المواد غير الغذائية والمأوى (مترجم للعربية): <https://youtu.be/9kd0BNmdQnw>
- 9 عملية الإستجابة عبر الحدود لمجموعة (كلاستر) المأوى/المواد غير الغذائية - مكتب تركيا، 2018، مذكرة إرشادية حول استجابة الشتوية في شمال غرب سوريا، متوفر على: <https://www.sheltercluster.org/x-border-operation-turkey-hub/documents/guidance-note-winterization-northwest-syria>
- 10 منظمة الهجرة الدولية في تركيا، 2020، نظام تتبع السلع لعملية سوريا عبر الحدود، متوفر على: https://youtu.be/Sn0GhIk_pLw
- 11 الكتلة الفرعية للعنف القائم على النوع الاجتماعي، تركيا (سوريا)، 2015، مذكرة إرشادية حول سبل الكرامة، متوفر في: <https://www.humanitarianlibrary.org/resource/dignity-kits-operational-guidelines>



© IOM 2020

المنظمة الدولية للهجرة 2021 ©

جميع الحقوق محفوظة، من غير الجائز استنساخ أي جزء من هذا المنشور، أو تخزينه في نظام استرجاع المعلومات، أو نقله بأي شكل أو بأي وسيلة، إلكترونية أو ميكانيكية أو بالنسخ التصويري أو التسجيل أو غير ذلك، دون الحصول على إذن كتابي مسبق من الناشر.



Shelter/NFI Cluster
X-Border Operation - Turkey Hub
ShelterCluster.org
Coordinating Humanitarian Shelter



المنظمة الدولية للهجرة - تركيا

🏠 turkey.iom.int

✉ ankmission@iom.int

عنوان المكتب الفرعي للمنظمة الدولية للهجرة - غازي عنتاب
Güvenevler Mahallesi 29069 Sokak No:15 Tugay
Şehitkamil / Gaziantep - Türkiye



@IOMTurkey

عملية الإستجابة عبر الحدود لمجموعة (كلاستر) المأوى والمواد غير الغذائية - مكتب تركيا
شباط / فبراير 2021