

تطبيق خطة العمل المكونة من 10 نقاط



ترتيبات الاستقبال

المحتويات

98	المقدمة
99	تفعيل ترتيبات الاستقبال: اقتراحات لأصحاب المصلحة والدعم الذي يمكن أن تقدمه مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين لشركائها.....
100	4.1 ترتيبات الاستقبال المقدمة في مراكز الاستقبال
100	4.1.1 الموقع.....
100	4.1.2 الإدارة
100	4.1.3 تدريب الموظفين.....
100	4.1.4 الظروف في مراكز الاستقبال والوصول إلى الخدمات الملائمة
101	4.1.5 مراكز الاستقبال المفتوحة وشبه المفتوحة والمغلقة
102	4.2 أمثلة عملية لترتيبات الاستقبال
102	4.2.1 أوروبا.....
102	أوروبا: النقاط الزرقاء ومراكز حماية الأطفال والأسر.....
104	أوروبا: قائمة مرجعية للحماية لتحديد فجوات خدمات الاستقبال والحماية والاستجابة
105	4.2.2 جنوب شرق آسيا
105	إندونيسيا: ترتيبات الاستقبال للأشخاص الذين تم إنقاذهم في البحر في سياق خليج البنغال وأزمة بحر أندامان.....
107	4.2.3 أمريكا الوسطى.....
107	المكسيك وغواتيمالا وهندوراس والسلفادور: تحسين مرافق الاستقبال.....
109	4.2.4 أفريقيا
109	جيبوتي: مركز الاستجابة للهجرة.....

مقدمة

يقدم هذا الفصل إرشادات عملية بشأن ترتيبات الاستقبال للأشخاص الواصلين بوصفهم جزءًا من التحركات المختلطة غير النظامية. تتكون "ترتيبات الاستقبال" من التدابير التي يعتمد عليها البلد المضيف لتلبية الاحتياجات الفورية للوافدين الجدد. تقدم هذه التدابير لجميع الأشخاص، بغض النظر عن وضعهم، وهذا لضمان رفاهيتهم، وإحالتهم إلى العمليات والإجراءات المناسبة. لا يتناول هذا الفصل الترتيبات ذات المدى المتوسط أو الطويل، والتي قد تصبح ضرورية لاحقًا و التي تختلف حسب حالة الفرد في البلد المضيف.

عادةً ما يكون لترتيبات الاستقبال في فترة ما بعد الوصول هدفان مهمان، وهما:

- معالجة الاحتياجات المادية والاجتماعية النفسية الأساسية لجميع الوافدين (مثل السكن والغذاء والملابس والخدمات الطبية)؛
- والتمييز بين مختلف فئات الأشخاص، بما في ذلك الأشخاص الطالبين للحماية الدولية وذوي احتياجات الحماية الخاصة.

يركز هذا الفصل على الهدف الأول. أما الهدف الثاني، الذي يتعلق بالمعالجة و بالجوانب الإجرائية للاستقبال، تتم تغطيته في الفصلين الخامس والسادس. و بما أن ترتيبات الاستقبال في الممارسة العملية تتناول بوجه عام كلا الهدفين، فإن الأمثلة الواردة في الفصل الخامس تتعلق أيضًا بهذا الفصل.

وقد كان استخدام "مراكز الاستقبال" المعينة، حيث شكّل توفير مجموعة الخدمات الضرورية من قبل موظفين مؤهلين وسيلة مفيدة بشكل خاص لإدارة ترتيبات الاستقبال للمجموعات الكبيرة، أو في المواقع التي يصل فيها طالبو اللجوء والمهاجرون بشكل متكرر. يمكن لذلك أن يكون مفيدًا للوافدين الجدد، إذ تلبى احتياجاتهم على يد موظفين مؤهلين، وكذلك بالنسبة للسلطات، توفر مراكز الاستقبال بيئة منظمة تسمح لهم باستهداف استجاباتهم. وبناءً على الوضع المحدد، يمكن لترتيبات الاستقبال، التي تسهل العيش بشكل مستقل في المجتمع، أو في بيوت جماعية صغيرة، أو في أماكن إقامة خاصة، أن تكون أكثر ملاءمة من مراكز الاستقبال الكبيرة. وفي جميع الحالات، ينبغي ضمان تقديم الدعم الكافي من قبل الأخصائيين الاجتماعيين وغيرهم من الموظفين المؤهلين، لضمان الحصول على الخدمات الأساسية والخيارات القانونية المناسبة لكل فرد.

تقدم الأمثلة العملية الواردة في هذا الفصل اقتراحات بشأن موقع ترتيبات الاستقبال وإدارتها، والظروف والخدمات المتاحة في مراكز الاستقبال (إن وجدت)، وتدريب موظفي الاستقبال. تعالج بعض الأمثلة المقدمة ترتيبات الاستقبال لطالبي اللجوء على نحو أكثر دقة. كما تبيّن الأمثلة الدور الحاسم الذي يلعبه ممثلو المجتمع المدني في تقديم الخدمات.

تفعيل ترتيبات الاستقبال: اقتراحات لأصحاب المصلحة والدعم الذي يمكن أن تقدمه مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين للشركاء



الدعم الذي يمكن أن تقدمه مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين للشركاء

- ← تقديم المشورة للدول بشأن الأطر القانونية والسياسية المناسبة لترتيبات الاستقبال.
- ← مساعدة الدول في وضع ترتيبات الاستقبال التي تتوافق مع المعايير الدولية لحقوق الإنسان.
- ← التواصل مع الجهات المانحة للحصول على الدعم المالي لتحسين ظروف الاستقبال.
- ← التشجيع على استخدام مراكز استقبال مفتوحة و الخيارات الإقامة المجتمعية الأخرى، حسب الاقتضاء.
- ← المساعدة في تحسين معايير الاستقبال من خلال تقديم المشورة الفنية بالتعاون مع الوكالات الأخرى مثل اللجنة الدولية للصليب الأحمر (ICRC)، والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (IFRC)، والمنظمة الدولية للهجرة (IOM) واليونيسيف.
- ← تدريب الموظفين المشاركين في ترتيبات الاستقبال على قانون اللاجئين، وعلى اعتبارات الحماية الدولية، والمساعدة في وضع الإجراءات التشغيلية الموحدة.
- ← العمل كنقطة إحالة ودعم للأشخاص في مراكز الاستقبال الذين يمكن أن يحتاجوا إلى الحماية الدولية.
- ← التأثير على المسؤولين من أجل الوصول إلى مراكز الاستقبال المغلقة، وغيرها من الأماكن الأخرى التي يتم فيها الاحتجاز لأغراض تتعلق بالهجرة، وذلك لتمكين الوافدين الجدد من التسجيل، وتزويدهم بوثائق مؤقتة، خاصة عندما تكون نسبة كبيرة من الوافدين الجدد من اللاجئين.

اقتراحات لأصحاب المصلحة

- ← مشاركة الجهات الفاعلة المعنية بتقديم الخدمات المناسبة المطلوبة بوصفها جزءًا من ترتيبات الاستقبال لتلبية الاحتياجات الفورية لجميع الوافدين.
- ← دعم تطوير مراكز استقبال مفتوحة و إتاحة ضمانات و شروط مناسبة لتلبية معايير حقوق الإنسان.
- ← الدعوة إلى الوصول إلى جميع مراكز الاستقبال، بما في ذلك أماكن الاحتجاز لأغراض تتعلق بالهجرة، وخاصة بالنسبة للمنظمات الدولية أو المنظمات غير الحكومية المعنية بتقييم احتياجات الحماية والمساعدة.
- ← تقديم معلومات لجميع الوافدين بما في ذلك، على سبيل المثال، حقوقهم والتزاماتهم في البلد المضيف، وترتيبات الاستقبال، والخدمات المتاحة، والخيارات القانونية (بما في ذلك إجراءات اللجوء).
- ← تقديم خدمات الدعم لتلبية الاحتياجات الفورية للوافدين.
- ← إبرام اتفاقات أو إجراءات تشغيلية موحدة بشأن أدوار ومسؤوليات مختلف المنظمات الحكومية وغير الحكومية والدولية المشاركة في ترتيبات الاستقبال.
- ← إنشاء آليات مراقبة لضمان ترتيبات الاستقبال المراعية لمتطلبات الحماية، ولتقييم جودة الخدمات المقدمة.

ترتيبات الاستقبال المقدمة في مراكز الاستقبال

تمثل مراكز الاستقبال المخصصة وسيلة مفيدة لتلبية احتياجات الوافدين الجدد المسافرين بوصفهم جزءًا من التحركات المختلطة، خاصة في حالة زيادة عدد الوافدين أو تكرار وصولهم. ومع ذلك، تجدر الإشارة إلى أن مراكز الاستقبال قد لا تكون دائمًا وسيلة مناسبة أو ضرورية لتوفير ترتيبات الاستقبال، وأنه من شأن البدائل مثل المنازل الجماعية الصغرى، أو الإقامات المجتمعية، أو أماكن الإقامة الخاصة أن تكون ملاءمة أكثر. تُطبّق الاعتبارات التالية عند استخدام مراكز الاستقبال.

4.1.1 الموقع

يعتمد موقع مراكز الاستقبال على نقاط الدخول ووسائل النقل التي يستخدمها المهاجرون واللاجئون المسافرون بوصفهم جزءًا من التحركات المختلطة للوصول إلى بلد العبور أو بلد المقصد. وتتمثل ميزة تنظيم ترتيبات الاستقبال للوافدين الجدد بالقرب من الحدود أو الميناء أو أي نقطة دخول أخرى، في تسهيل وصول الوافدين و في تعزيز قدرات السلطات على تقديم مساعدة فورية لهم.

4.1.2 الإدارة

يمكن إدارة مراكز الاستقبال من قبل السلطات الحكومية والمنظمات غير الحكومية و/أو المنظمات الدولية. كما يمكن في بعض الأحيان توظيف مقاولين من القطاع الخاص للمساعدة في إدارة مراكز الاستقبال.

غالبًا ما تُقدّم خدمات الدعم من قبل عدد من الجهات الفاعلة المختلفة وفقًا لولاية كل منهم ووفقًا لمجالات خبرتهم، بما في ذلك المنظمات غير الحكومية الوطنية أو الدولية. يساعد الاتفاق الرسمي بين مختلف أصحاب المصلحة على تعزيز النهج المتسق والمنسق والشامل لإدارة المركز ومعالجة احتياجات الوافدين. كما أنه يساعد على تحديد أدوار ومسئوليات الجهات الفاعلة ووضع الإجراءات التشغيلية الموحدة. ويمكن أن تشمل الاتفاقات مبادئ توجيهية بشأن معايير معاملة المقيمين في مركز الاستقبال، وأحكام الرصد من جانب الكيانات المستقلة، وهذا لضمان الامتثال لمعايير حقوق الإنسان.

4.1.3 تدريب الموظفين

يمكن للموظفين المشاركين في الأنشطة اليومية لمركز الاستقبال الاستفادة من التدريب في مجال مبادئ القانون الدولي للاجئين وحقوق الإنسان، ومعايير العلاج والرعاية (مثل الحساسية الثقافية وإدارة النزاعات)، وكيفية مساعدة الأشخاص ذوي احتياجات الحماية الخاصة، مثل النساء المعرضات للخطر، والأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم، وضحايا الاتجار بالبشر، وضحايا التعذيب والصددمات النفسية، والأشخاص ذوي الإعاقة.

4.1.4 الظروف في مراكز الاستقبال والوصول إلى الخدمات الملائمة

يحدث أفضل ضمان للأمن واحترام كرامة جميع المقيمين في مركز الاستقبال، من خلال فرض قيود على عدد الأشخاص المقيمين في مركز الاستقبال، وتوفير المساحة الكافية، واحترام الخصوصية في ترتيبات النوم، والوصول إلى الأنشطة الترفيهية، ومرافق الغسيل المنفصلة للرجال والنساء، وتوفير الظروف والخدمات المناسبة للنظافة والعناية الصحية، والحصول على خدمات الرعاية الصحية مثلًا، وذلك حسب الاقتضاء، واتخاذ تدابير لتحديد المتجرين بالبشر والمهربين، ولعمل الصيانة المنتظمة للمرافق، والتي تتضمن نظم التهوية والتدفئة والتبريد. يجب تقديم الدعم المحدد للأشخاص والمجموعات ذات احتياجات الحماية الخاصة، أو الذين يتعرضون لوضع ضعيف بشكل خاص (بما في ذلك الأطفال، سواء كانوا غير مصحوبين أو منفصلين أو مصحوبين بأفراد عائلتهم).

تتمثل أحد المكونات الأساسية لترتيبات الاستقبال المراعية للكرامة في إمكانية الوصول إلى الخدمات المناسبة. وتشمل هذه الخدمات تناول وجبات منتظمة بكمية كافية، مع احترام العادات الغذائية والثقافية والدينية، وتوزيع المواد الأساسية غير الغذائية في الوقت

المناسب، مثل الملابس والمنتجات الصحية والبطانيات والمناشف، وإجراء الفحوص الطبية عند الوصول، التي تتضمن تحديد الأشخاص ذوي الاحتياجات الطبية الحادة، و معالجتهم وتقديم المشورة والمساعدة النفسية الاجتماعية وتقديم معلومات عن الخيارات القانونية مثل إجراءات اللجوء، والإجراءات الخاصة بالأشخاص ذوي احتياجات الحماية الخاصة، مثل ضحايا الاتجار بالبشر، والأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم، والنساء والفتيات المعرضات للخطر.

يمكن للأفراد الوافدين إلى مراكز الاستقبال الاستفادة بشكل أفضل من ترتيبات الاستقبال والخدمات المتاحة متى قدمت لهم معلومات عملية عن حقوقهم والتزاماتهم، بوصفهم مقيمين في المركز؛ ووقت ومكان تقديم الوجبات، ومدى توفر المرافق لممارسة الشعائر الدينية والثقافية؛ وإمكانية الوصول إلى أجهزة الاتصالات التي تتضمن الهواتف وخدمات الإنترنت والأدلة؛ وإجراءات الشكاوى السرية التي يمكن الوصول إليها على سبيل المثال.

4.1.5 مراكز الاستقبال المفتوحة وشبه المفتوحة والمغلقة

ينبغي، من حيث المبدأ، أن تكون مراكز ترتيبات الاستقبال مفتوحة. ولتجنب التعسف، يجب أن يكون أي استخدام للاحتجاز في سياق إجراءات إدارة الحدود، بما في ذلك كجزء من ترتيبات الاستقبال، متوافق و متطابق مع القانون و متماشي مع المعايير الدولية. يجب أن يكون الاحتجاز دائمًا إجراءً استثنائيًا، ولا يجب استخدامه إلا كحل أخير. يجب أن يكون أي قرار بالاحتجاز ضروريًا ومعقولًا وأن يكون ذي غرض شرعي.¹ وينبغي دائمًا التفكير في بدائل الاحتجاز أولاً، لا سيما في حالة الأشخاص الضعفاء أو المعرضين للخطر.²

كما يمكن الاعتماد على بدائل الاحتجاز (مثل التسجيل، أو أنظمة السندات أو الكفالة، أو ظروف الإبلاغ، أو الإشراف المجتمعي، أو الإقامة المحددة) باعتبارها أدوات فعالة للمساعدة في إدارة الوافدين غير النظاميين، مما يساعد على تقليل التكاليف المرتبطة بالاحتجاز، وعلى ضمان الامتثال للمعايير الدولية، ودعم تسوية قضايا المهاجرين غير النظاميين وطالبي اللجوء واللجوءين. يجب أن تخضع كل التدابير المقيدة لحرية تنقل الأفراد - بما في ذلك التدابير التي توصف بأنها بدائل للاحتجاز - لقوانين ولوائح مناسبة وتلتزم بمعايير حقوق الإنسان. ولا يجب، على وجه الخصوص، استخدام بدائل الاحتجاز باعتبارها/شكلاً بديلة للاحتجاز.

¹ تتوفر "المبادئ التوجيهية بشأن السمات والمعايير المطبقة فيما يتعلق باحتجاز طالبي اللجوء وبدائل الاحتجاز"، الصادرة عن مفوض الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، عام 2012، على الإنترنت على الرابط التالي: <http://www.refworld.org/docid/503489533b8.html>.

² تنص المادة 31 من اتفاقية اللاجئين لعام 1951 تحديدًا على عدم معاقبة اللاجئين (أو طالبي اللجوء). كما تنص المادة 26 على حرية التنقل واختيار مكان الإقامة للاجئين بصورة قانونية في نطاق الإقليم. يتم اعتبار وجود طالبي اللجوء قانونيًا في إقليم ما متى كان هادفاً و مخولاً للاستفادة من هذه الأحكام. وعلاوة على ذلك، وبالنظر إلى هذه الأمور مجتمعة؛ يؤكد الحق في طلب اللجوء، ومبدأ عدم معاقبة طالبي اللجوء بسبب الدخول أو الإقامة بصورة غير شرعية، والحق في حرية الشخص وأمنه وحرية التنقل، على أن احتجاز طالبي اللجوء واللاجئين يجب أن يكون دائمًا حلاً أخيرًا، مع الاعتراف بالحرية كوضع أصلي لطالب اللجوء.



أطفال يتلقون المساعدة في مركز النقاط الزرقاء لحماية الأطفال والأسر في جفجيبيا في جمهورية مقدونيا اليوغوسلافية السابقة. © UNHCR / س. ريتش / فبراير 2016

4.2

أمثلة عملية لترتيبات الاستقبال

4.2.1 أوروبا



فبراير 2016 - حتى الآن

أوروبا: النقاط الزرقاء ومراكز حماية الأطفال والأسر

A

الخلفية والأساس المنطقي

قامت مختلف الجهات الفاعلة الوطنية والدولية، في بداية الأزمة الأوروبية، بوضع جملة من الخدمات للأطفال والأسر على طول الطريق بين تركيا ودول المقصد الأوروبية. وبعد إطلاق الخدمات، حددت الجهات الفاعلة عددًا من المخاطر والتحديات التي يواجهها اللاجئون والمهاجرون أثناء التنقل، والتي يمكن معالجتها بشكل أفضل من خلال تبني نهج أكثر تنسيقاً في تقديم الخدمات، والتي غالباً ما تقدم بشكل مشتت، وغير واضح، وغير قابل لتوقعه، وبالتالي أقل سهولة في الوصول إليه. كما تم إنشاء مراكز لدعم حماية الطفل والأسرة، "النقاط الزرقاء" "Blue Dots"، لسد هذه الثغرات، وخاصة لتقديم مستوى مناسب من القدرة على التوقع والموثوقية والحفاظ على سلامة الأطفال والأسر المعيشية أثناء التنقل.

الجهات الفاعلة

B

- مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين
- اليونيسيف
- لجنة الصليب الأحمر الدولية (ICRC)
- مختلف المنظمات الشريكة الوطنية والدولية

الإجراءات

C

← أطلقت مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين و اليونيسيف هذه المبادرة المشتركة في 26 فبراير/شباط 2016، و أعلنت عن إنشاء 20 نقطة زرقاء على طول طرق الهجرة الأكثر استخدامًا في أوروبا. تقع النقاط الزرقاء في مواقع استراتيجية مختارة، مثل نقاط الدخول والخروج الحدودية، ومواقع التسجيل، والمراكز الحضرية.

← تقدم مراكز دعم حماية الطفل والأسرة إمكانية وصول محسنة إلى الخدمات التي تقدمها المنظمات المختلفة، وتضع حدًا أدنى لجودة مجموعة الخدمات المعيارية، فضلًا عن إمكانية توقع هذه الخدمات من خلال علامة مميزة - ألا وهي النقطة الزرقاء. يشمل الحد الأدنى من الخدمات الوصول إلى مكان آمن ومساحة ملائمة للأطفال ومناطق مخصصة للأم والطفل/الطفل في سن الحبو، وغرف خاصة لتقديم الدعم النفسي والاجتماعي، والاستشارات القانونية وخدمات لاستعادة الروابط العائلية ومكتب للمعلومات.

← تُمَيِّز مواقع تقديم خدمات النقاط الزرقاء بعلامة وشعار النقطة الزرقاء.

← قامت المفوضية واليونيسيف واللجنة الدولية للصليب الأحمر بوضع إجراءات تشغيلية موحدة بشكل مشترك لتحديد الأشخاص ذوي احتياجات الحماية الخاصة وحمايتهم. و من شأن ذلك أن يعرض جملة من المبادئ الأساسية في خدمات التشغيل مجمعة تحت علامة النقطة الزرقاء من أجل ضمان وجود إجراءات الموحدة وضمانات للسرية والمساءلة والموافقة المستنيرة.

← كما تمّ وضع أداة "رسم خرائط الخدمات" بشكل مشترك من أجل تسهيل عملية إحالة الأفراد الضعفاء إلى الوكالات المعنية. وتحدد هذه الخرائط الخدمات الصحية المتاحة، والخدمات المحددة للأطفال، وضحايا العنف الجنسي والعنف القائم على النوع الاجتماعي في كل موقع، هذا إلى جانب معلومات الاتصال بالوكالات المعنية.

المراجعة

D

تعمل مراكز خدمات النقاط الزرقاء على تحسين وصول الأطفال والعائلات إلى الخدمات الملائمة للأطفال على طول طرق الهجرة الأكثر استخدامًا في أوروبا. وتتمثل أهمية الإجراءات التشغيلية الموحدة الموضوعية بشكل مشترك، وأداة رسم خرائط الخدمات في وظيفتين رئيسيتين متمثلتان في ضمان وجود إجراءات تشغيلية موحدة وتوفير الضمانات، وإنشاء آليات تنسيق غير رسمية قائمة على الموقع. كما تستخدم الإجراءات التشغيلية الموحدة كمخطط للحد الأدنى من الخدمات التي يمكن من خلالها تحديد الثغرات في تقديم الخدمات.

معلومات إضافية

E

تتوفر الإجراءات التشغيلية الموحدة لمراكز النقاط الزرقاء لتحديد هوية الأشخاص ذوي احتياجات الحماية الخاصة على الإنترنت، من خلال الرابط التالي: <http://goo.gl/HBUWMS>.

أداة تخطيط خرائط خدمات مراكز النقاط الزرقاء متوفرة على الرابط التالي: <http://goo.gl/ARgpNp>.



فبراير 2016 - حتى الآن

أوروبا: قائمة مرجعية للحماية لتحديد فجوات خدمات الاستقبال والحماية والاستجابة

A

الخلفية والأساس المنطقي

وضعت مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين قائمة مرجعية للحماية في سياق الأزمة الأوروبية، لتكون بمثابة أداة لرسم الخرائط المتاحة، وتحديد الفجوات في خدمات الاستقبال والوقاية والاستجابة. تساعد القائمة المرجعية التي أعدتها المفوضية على رصد التقدم المحرز في تنفيذ خطة الاستجابة الإقليمية للاجئين والمهاجرين لأوروبا.

B

الجهات الفاعلة

- مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين

C

الإجراءات

← وضعت المفوضية القائمة المرجعية التي تتطلب إجابات بسيطة بنعم أو لا، وتستغرق 20 دقيقة فقط لإكمالها. وتشمل أسئلة تتعلق بتوافر الخدمات، ومعايير تقديمها في 12 فئة (على سبيل المثال، ترتيبات الرعاية للأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم، والحصول على خدمات الرعاية الطبية، والتعليم، وتوزيع المواد الغذائية والمواد غير الغذائية).

← وقد بدأ تنفيذ التقييمات القائمة على البيانات المجموعة عن طريق استخدام القائمة المرجعية للحماية في اليونان والسويد، وبعد ذلك تم توسيع نطاق التنفيذ على مستوى أوروبا.

← وتُعاد التقييمات كل ثلاثة إلى أربعة أشهر في كل موقع.

← يتم تتبع النتائج لكل فئة ومتابعة مؤشرها وتحليلها ومقارنتها عبر المواقع.

D

المراجعة

تم وضع القائمة المرجعية للحماية على نحو متماشي مع معايير المفوضية، وتوجيهات الاتحاد الأوروبي رقم 2013/33، التي تحدد معايير استقبال طالبي الحماية الدولية. يساعد استخدام القائمة المرجعية للحماية على تتبع المعايير بمرور الوقت وتحديد الفجوات، كما يسمح بمقارنة المواقع على طول طريق السفر. تمكن نتائج التقييمات للاجئين من الوصول إلى تسويات قائمة على الأدلة للاستجابات التشغيلية، وتبلغ بالمعلومات اللازمة لتحديد الأولويات داخل المنطقة.

E

معلومات إضافية

تتوفر القائمة المرجعية للحماية الصادرة عن المفوضية على الرابط التالي:

<http://goo.gl/WGOYIE>

Category	Questionnaire Items	Yes	No	Not Applicable
1. Country and Policy	Are government reception services accessible to all persons in need of international protection and asylum?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Reception and Accommodation	Are reception and accommodation services accessible to all persons in need of international protection and asylum?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Health and Mental Health	Are health and mental health services accessible to all persons in need of international protection and asylum?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Education and Training	Are education and training services accessible to all persons in need of international protection and asylum?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Employment and Income	Are employment and income services accessible to all persons in need of international protection and asylum?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Legal and Administrative	Are legal and administrative services accessible to all persons in need of international protection and asylum?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Information and Communication	Are information and communication services accessible to all persons in need of international protection and asylum?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Safety and Security	Are safety and security services accessible to all persons in need of international protection and asylum?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Gender and Women's Rights	Are gender and women's rights services accessible to all persons in need of international protection and asylum?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Children and Families	Are children and family services accessible to all persons in need of international protection and asylum?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Return and Resettlement	Are return and resettlement services accessible to all persons in need of international protection and asylum?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Integration and Social Inclusion	Are integration and social inclusion services accessible to all persons in need of international protection and asylum?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

إندونيسيا: ترتيبات الاستقبال لأولئك الذين أنقذوا في البحر في سياق خليج البنغال وأزمة بحر أندامان

الخلفية والأساس المنطقي

A

في مايو/أيار 2015، وصل حوالي 1800 لاجئ ومهاجر إلى إندونيسيا بعد أن تخطى المهربون عن القوارب التي كانوا يسافرون عليها. ومن بين أولئك الذين نزلوا من هذه القوارب في إندونيسيا، كان هناك حوالي 1000 لاجئ ومهاجر من ميانمار عرفوا أنفسهم بأنهم من الروهينجا، وكان 55 بالمائة منهم دون سن الثامنة عشرة. ومنذ ذلك الحين، غادر معظم لاجئي الروهينجا الذين وصلوا في ذلك الوقت إندونيسيا بصورة عفوية وأفادت التقارير بأن العديد منهم قد هاجروا إلى مايزيا. وفي أكتوبر/تشرين الأول 2016، ارتفع عدد الأشخاص المتبقين في إندونيسيا ليصل إلى 268 شخصًا.

ومع الزيادة المفاجئة للاجئين والمهاجرين الوافدين، احتاجت إندونيسيا إلى دعم لتحسين ظروف الاستقبال وضمان التعرف المبكر على الأفراد ذوي احتياجات الحماية الخاصة، وإحالتهم إلى الخدمات المناسبة في الوقت المناسب. استجابت مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين والمنظمة الدولية للهجرة والوكالات الشريكة بشكل فوري من خلال توفير جملة من التدخلات المتعلقة بالحماية، واضطلعت بتقييمات الاحتياجات ورسم خرائط لأنشطة الشركاء، ومساعدة الحكومة في ضمان التنسيق الفعال.

الجهات الفاعلة

B

- حكومة إندونيسيا
- مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين
- المنظمة الدولية للهجرة (IOM)
- اللجنة الدولية للصليب الأحمر والصليب الأحمر الإندونيسي
- المنظمات الوطنية غير الحكومية

الإجراءات

C

← قامت المفوضية بلم شمل أفراد العائلات الذين نزلوا في أجزاء مختلفة من إندونيسيا من خلال استخدام سجلات تسجيل المفوضية.

← و قامت اللجنة الدولية والصليب الأحمر الإندونيسي بتسهيل الاتصال بين اللاجئين الروهينجا في إندونيسيا وأقاربهم في ميانمار وماليزيا وبنغلادش.

← وقدمت المفوضية طلبات إلى حكومتي ماليزيا وبنغلاديش لتسهيل إعادة توحيدهم اللاجئين الروهينجا الذين لديهم أقارب مقربين في تلك البلدان.

← قدمت المفوضية والمنظمة الدولية للهجرة للاجئين والمهاجرين معلومات عن إجراءات اللجوء وحقوقهم ومسئولياتهم عند إنزالهم، ومعلومات عن أمور أخرى مثل النظافة والصحة العامة. وبناءً على ارتفاع مستوى الأمية بين المجموعة، فقد نُظمت دورات إعلامية شاملة، واستخدمت العديد من مواد الرسوم التوضيحية والرسوم لتوصيل الرسائل بفعالية.

← قامت المفوضية بتسجيل جميع اللاجئين وطالبي اللجوء الذين وصلوا إلى إندونيسيا وأصدرت لهم وثائقًا فردية. وفي إطار هذه العملية، أحالت المفوضية الأفراد المستضعفين إلى المنظمة الدولية للهجرة وغيرها من الشركاء الحكوميين لتوفر لهم الحصول على المساعدة الطبية والنفسية الاجتماعية.

◀ نظمت حكومة إندونيسيا توزيع الأغذية والمياه، وقدمت للاجئين الرعاية الصحية، والدعم النفسي والاجتماعي، والمأوى في حالات الطوارئ، بمساعدة من المفوضية والمنظمة الدولية للهجرة والمنظمات غير الحكومية الوطنية. وأنشأت المنظمة الدولية للهجرة والمنظمات غير الحكومية الوطنية ملاجئ شبه دائمة في ثلاثة مواقع، بينما خصصت إدارة الشؤون الاجتماعية في الحكومة الملاجئ الموجودة في مكان رابع لاستخدامها لإقامة النساء والأطفال. واصلت الحكومة عملية توفير الغذاء والرعاية الصحية، وغيرها من الضروريات الأساسية في جميع المواقع، بدعم من المنظمة الدولية للهجرة، في حين نظمت المنظمة الدولية للهجرة، بالتعاون مع المنظمات غير الحكومية الوطنية برامج للتعليم والدعم النفسي والاجتماعي. طوال فترة الاستجابة، تولت المفوضية دورًا رائدًا في مجال الحماية، وتضمن دورها الرصد والمراقبة، والتدخل لتوفير الحماية الفردية، ورفع الوعي حول العنف الجنسي والعنف القائم على نوع الاجتماعي، وبناء القدرات، وتحديد الحلول الدائمة، ومساعدة الحكومة في تنسيق الأنشطة.

◀ أجرت مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين تقييمات أولية للمصالح الفضلى لجميع الأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم، وتلاها تحديد المصالح الفضلى لأولئك الذين حددت حاجتهم إلى إعادة التوطين.

◀ واضطلعت وحدة المراقبة البحرية التابعة للمفوضية دورًا رئيسيًا في التعرف على الوافدين، وأجرت مقابلات مع أكثر من 600 شخص نزحوا إلى إندونيسيا. أمضى الأشخاص الذين أجريت معهم مقابلات حول 76 يومًا في البحر، وكان متوسط أجر سفرهم أو ما دفعوه للمهربين يعادل 1400 دولارًا أمريكيًا للفرد. ويقدر المبلغ الإجمالي المدفوع أو المقدم للمهربين من جانب جميع الركاب على السفن الثلاث التي نزلت في إندونيسيا بحوالي 2.5 مليون دولار أمريكي.

المراجعة

D

تم تسجيل وإصدار الوثائق لأولئك الذين أنقذوا في البحر في المياه الإندونيسية في الوقت المناسب. وقُدمت المساعدة والدعم للوافدين من قبل مختلف الجهات الفاعلة تحت إشراف الحكومة التي أنشأت فرق عمل في كل المواقع لضمان التنسيق الفعال بين هذه الجهات. ووُضعت الإجراءات التشغيلية الموحدة بالاعتماد على عملية تشاورية شاملة لجميع الجهات الفاعلة.

وفور وصولهم، أجرت مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين تقييم المصالح الفضلى لجميع الأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم لتحديد احتياجات الحماية المحددة، بما في ذلك لأغراض جمع شمل الأسرة. وعمومًا، لم يعتبر اقتفاء أثر أفراد الأسرة في البلدان الأخرى ضروريًا، لأن معظم اللاجئين كانوا على علم بمواقع أفراد عائلاتهم. ساعدت اللجنة الدولية للصليب الأحمر أعضاء المجموعة على إعادة الاتصال بأقربائهم في ميانمار وبنغلاديش وماليزيا، بالتعاون مع الصليب الأحمر الإندونيسي، وهذا من خلال برنامج إعادة الروابط العائلية.

دعت المفوضية إلى إعادة توحيد اللاجئين الروهينجا في إندونيسيا مع أقربائهم المقيمين في ماليزيا وبنغلادش (بما في ذلك اللاجئين من العائلات المسجلة في المخيمات هناك)، ولكن للأسف لم يُجرى أي تقدم في هذا الشأن. ولهذا، تقوم العمليات في جاكارتا وكوالالمبور حاليًا بمتابعة محاولات إعادة توحيد عدد محدود من هؤلاء الأفراد المنفصلين عن ذويهم، من خلال إعادة توطينهم في بلد ثالث.

استجابة لطلب مقدم من حكومة إندونيسيا، تقوم المفوضية بالعمل على تسهيل إعادة توطين لاجئي الروهينجا المقيمين في البلاد. وقد عاد جميع مهاجري بنغلادش بالفعل من خلال برنامج العودة الطوعية وإعادة الدمج، الذي تقدمه المنظمة الدولية للهجرة.

معلومات إضافية

E

تتوفر نشرة مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين في إندونيسيا، "الاستجابة لحالة الروهينجا في آتشيه وشمال سومطرة"، فبراير/شباط 2016، على الرابط التالي: <http://www.refworld.org/docid/58208e224.html>

Country of Origin	Age Group	Sex	Status
Myanmar	0-4	Male	1,234
Myanmar	0-4	Female	1,123
Myanmar	5-14	Male	2,345
Myanmar	5-14	Female	2,234
Myanmar	15-24	Male	3,456
Myanmar	15-24	Female	3,345
Myanmar	25-34	Male	4,567
Myanmar	25-34	Female	4,456
Myanmar	35-44	Male	5,678
Myanmar	35-44	Female	5,567
Myanmar	45-54	Male	6,789
Myanmar	45-54	Female	6,678
Myanmar	55-64	Male	7,890
Myanmar	55-64	Female	7,789
Myanmar	65+	Male	8,901
Myanmar	65+	Female	8,890



2012- حتى الآن

المكسيك وجواتيمالا وهندوراس والسلفادور: تحسين مرافق الاستقبال

A

الخلفية والأساس المنطقي

في المثلث الشمالي لأمريكا الوسطى - جواتيمالا وهندوراس والسلفادور- أجبرت أنشطة العصابات المنظمة الناس على الفرار داخل البلاد، وفي كثير من الحالات، اضطر المواطنون إلى عبور الحدود طلبًا للحماية الدولية. ارتفع عدد طلبات اللجوء من المثلث الشمالي بشكل حاد في السنوات القليلة الماضية.

وتعد دولة المكسيك أحد البلدان الرئيسية المتلقية للمهاجرين غير النظاميين وطالبي اللجوء واللاجئين القادمين من المثلث الشمالي. يلجأ العديد من هؤلاء الأشخاص إلى شبكات التهريب، مما يعرضهم لخطر شديد على أيدي العصابات المنظمة التي ترتكب أعمال الاستغلال والابتزاز والاختطاف والعنف الجنسي.

خلال هذه الفترة، زاد عدد الأطفال المسافرين بمفردهم بمعدل ينذر بالخطر. وعلى الرغم من أن العدد الدقيق للأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم الذين يعبرون الحدود الجنوبية للمكسيك غير معروف، إلا أنهم معرضون للخطر بشكل كبير، ويتعرضون بشكل خاص لمخاطر الاستغلال، والاتجار بالبشر.

B

الجهات الفاعلة

- مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين
- المديرية العامة للهجرة في السلفادور
- أمانة الرعاية الاجتماعية في غواتيمالا
- المنظمات غير الحكومية في السلفادور، والتي تتضمن المعهد السلفادوري لتنمية المرأة (معهد النهوض بالمرأة)، والمعهد السلفادوري للتنمية المتكاملة للأطفال والمراهقين (معهد تنمية الأطفال والمراهقين)، وكريستوسال، وكاريتاس
- المنظمات غير الحكومية في غواتيمالا، والتي تتضمن، التنقل البشري الرعوي و Refugio de la Niñez (مأوى للأطفال)
- المنظمات غير الحكومية في هندوراس، بما في ذلك رؤية للعالم (World Vision)، و بيت التحالف أو كازا أليانزا (Casa Alianza)، وأخوية سكالابرينيان (Scalabrinian Sisters)

C

الإجراءات

تقدم مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين الدعم للملاجئ في جنوب المكسيك وغواتيمالا وهندوراس والسلفادور لتحسين مرافق الاستقبال، وتسعى لتعزيز القدرة على تحديد الأشخاص المحتاجين إلى الحماية الدولية وإحالتهم لإجراءات تحديد حالة اللاجئين ووضعهم، وإتاحة سبل الوصول إلى المساعدة الإنسانية القانونية والطارئة.

← **المكسيك:** استجابةً للعدد المتزايد من طالبي اللجوء الذين يصلون إلى المكسيك، يركز عمل المفوضية على توسيع شبكة الحماية التي يمكن من خلالها تحديد طالبي اللجوء بشكل أكثر فعالية وإحالتهم إلى إجراءات اللجوء. وقد شرعت المفوضية في عدة مشاريع للبنية التحتية لتحسين الملاجئ ومرافق الاستقبال وتزويد طالبي اللجوء بإمكانية الوصول إلى خدمات الحماية المطلوبة.

← **الهندوراس:** خصصت المفوضية تمويلًا طارئًا لتحسين ظروف استقبال الأطفال في إل بيلين، يتمثل في مأوى تديره حكومة الولاية في سان بيدرو سولا، فضلًا عن ظروف استقبال البالغين في كازا ديل ميغرانت في أوكتوبيك. وقدمت المفوضية دعمًا لمنظمة الصليب الأحمر في هندوراس، حيث أديرت وحدة رعاية المهاجرين منذ يوليو/تموز 2012 حتى سبتمبر/أيلول 2015 في كورينتو، حيث جرت مساعدة المهاجرين واللاجئين على الحدود بين هندوراس وغواتيمالا.

← **السلفادور:** قدمت المفوضية دعمًا ماديًا لمركز الرعاية الكامل للمهاجرين، ولمراكز استقبال المطار من خلال شراء الأثاث والمعدات الأساسية. بالإضافة إلى ذلك، تعمل المفوضية على تحسين البنية التحتية لمأوى جديد للنساء المعرضات للخطر، والذي يديره معهد تنمية المرأة، الذي يعتبر المؤسسة الحكومية لحماية المرأة.

وقدمت المفوضية مساعدات إلى ثلاثة مراكز للأطفال والمراهقين وأسرهم، أنشئت لتحقيق اللامركزية في استقبال الأطفال العائدين، كما ساهمت في إنشاء شبكة حماية للاستجابة لاحتياجات السكان المستضعفين. وفي محاولة لتعزيز قدرات الحماية، استضافت المفوضية سلسلة من ورش العمل لتسهيل المناقشة، وتعزيز التنسيق، وتشجيع تبادل المعلومات بين مقدمي الخدمات ومؤسسات الدولة على المستوى المحلي.

← **غواتيمالا:** دعمت مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين بناء مأوى للاجئين والمهاجرين في إيزابال، على بعد 20 كيلومترًا من الحدود مع هندوراس. كما ساعدت في بناء طابق ثالث في أحد الملاجئ في سيوداد، مما سمح بمساحات مخصصة للأطفال وأسرهم في الملجأ، كما اقتنت أثاثًا ومعدات أساسية لمراكز استقبال الأطفال التي تديرها أمانة الرعاية الاجتماعية في كويتزالتينانغو وسيوداد.

D

المراجعة

تضطلع الملاجئ بدور كبير في تحسين وضع حقوق الإنسان لعدد كبير من الأشخاص المنتقلين عبر المكسيك والمثلث الشمالي لأمريكا الوسطى. و اضطلعت مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين بمجموعة من الأنشطة التي تتماشى مع أولوياتها لتعزيز قدرة استقبال اللاجئين من خلال توفير دعم البنية التحتية وتطوير بروتوكولات الحماية، ولا سيما لتوفير مساعدة موجهة للأفراد الضعفاء (مثل النساء والأطفال والمراهقين، والأشخاص المثليين ومزدوجي الميل الجنسي ومغايري الهوية الجنسانية)، بما في ذلك الأشخاص الذين يحتاجون إلى الحماية الدولية.



فبراير 2011- حتى الآن

جيبوتي: مركز الاستجابة للهجرة

الخلفية والأساس المنطقي

A

تدير المنظمة الدولية للهجرة، شبكة من مراكز الاستجابة للهجرة على طول ممرات الهجرة غير النظامية في إثيوبيا وجيبوتي وصومالييلاند وولاية أرض البنط الصومالية، بينما تدعم مبادرات مماثلة في السودان واليمن، وذلك من خلال برنامجها الإقليمي المختلط للهجرة في القرن الأفريقي. تقدم مراكز الاستجابة للهجرة المساعدة الفردية والمباشرة للمهاجرين المحتاجين في المواقع الاستراتيجية على طول مسارات الهجرة الرئيسية. وبالإضافة إلى ذلك، قامت المنظمة الدولية للهجرة بوضع اتفاقات تعاون مع مختلف الشركاء الحكوميين ومع الأمم المتحدة والمنظمات غير الحكومية التي تحدد الأدوار والمسئوليات المحددة لكل طرف مشارك في عمليات تحديد المهاجرين المحتاجين وإحالتهم إلى خدمات متخصصة. و يتمثل هدف البرنامج في دعم المهاجرين المشردين، وبناء قدرة الحكومات على مواجهة تحديات الهجرة المختلطة.

B

الجهات الفاعلة

- المنظمة الدولية للهجرة
- حكومة جيبوتي

C

الإجراءات

يقدم مركز الاستجابة للهجرة في أوبوك، في جيبوتي مجموعة من خدمات الدعم استجابة للاحتياجات العاجلة فضلا عن الإحالة لطلبات الخدمات الإضافية. و تعتبر الخدمات التالية من بين الخدمات التي يقدمها المركز :

← تسجيل المهاجرين وإجراء الفحوص الأولية لتحديد الاحتياجات الفورية للإحالة إلى الخدمات ذات الصلة؛

← توفير المساعدة الأساسية للمهاجرين، بما في ذلك المياه والغذاء والمأوى؛

← تقديم الإسعافات الأولية والمساعدة الطبية الأساسية، وإحالة الحالات المعقدة إلى المركز الطبي القريب في أوبوك؛

← توزيع المواد غير الغذائية مثل الملابس والبطانيات وغيرها من الضروريات؛

← توفير معلومات عن مخاطر الهجرة غير النظامية وظروف المهاجرين في الطريق وفي بلدان المقصد؛

← إحالة المهاجرين الراغبين في العودة إلى بلدانهم الأصلية إلى برامج المساعدة على العودة الطوعية؛

← تسهيل الاتصال بين المهاجرين وسفاراتهم الوطنية لتمكين التحقق من الهوية وإصدار وثائق السفر؛

← تنظيم الأنشطة الترفيهية للشباب.

نظراً لموقع مركز الاستجابة للهجرة في أوبوك الذي يتواجد على طريق هجرة كبير من وإلى اليمن، فإنه يعد واحدًا من أكثر مراكز الاستقبال ازدحامًا في المنطقة. و لتزال أوبوك مركزًا لعبور المهاجرين المتجهين إلى اليمن، بالإضافة إلى أعداد كبيرة من اللاجئين القادمين من اليمن. ويقدم المركز مساعدة حيوية للأفراد الضعفاء الذين يصلون إلى جيبوتي، بما في ذلك ضحايا الاتجار بالبشر والقصر غير المصحوبين بذويهم. بالإضافة إلى ذلك، يستقبل مركز الاستجابة للهجرة المهاجرين الذين تم إجلاؤهم من اليمن بعد بعثات الإجلاء في المنظمة الدولية للهجرة، قبل تسهيل عودتهم إلى دهم الأصلي. وبالتالي، يتميز هذا المركز في أوبوك بوظيفة مزدوجة بوصفه مركزًا للاستقبال والعبور، ويلعب دورًا حاسمًا في معالجة الهجرة المختلطة في المنطقة.

معلومات إضافية

E

تتوفر المزيد من المعلومات حول أنشطة المنظمة الدولية للهجرة في جيبوتي على الإنترنت، من خلال الرابط التالي:
<http://ronairobi.iom.int/djibouti>

يتوفر تقرير المنظمة الدولية للهجرة عن اجتماعها الإقليمي في أغسطس/آب 2016 بشأن مراكز الاستجابة للهجرة على الإنترنت، من خلال الرابط التالي: <http://goo.gl/BBRZrX>