



МІНІМАЛЬНІ  
СТАНДАРТИ  
УПРАВЛІННЯ  
ТАБОРАМИ



# МІНІМАЛЬНІ СТАНДАРТИ УПРАВЛІННЯ ТАБОРАМИ 2.0

ВИДАННЯ 2021 РОКУ

---

# ЗМІСТ

Про Мінімальні стандарти управління таборами.....	ii
На кого розраховані Мінімальні стандарти управління таборами?.....	iii
Структура стандартів.....	iv
Висловлення подяки.....	vii
Вступ.....	2
Хто перебуває на об'єктах для тимчасового розміщення?.....	2
Що таке управління об'єктом?.....	4
Навіщо потрібне управління об'єктом?.....	5
Де застосовуються ці стандарти?.....	5
Гуманітарна хартія, гуманітарні принципи та принципи забезпечення захисту.....	9
Табори як крайній засіб.....	11
Постачальник послуг останньої інстанції.....	12
1. Правила та можливості для управління об'єктом.....	15
2. Участь та представництво спільноти.....	27
3. Середовище об'єкта.....	39
4. Координація та моніторинг обслуговування об'єкта.....	49
5. Вихід і передача.....	58
Додаток 1 – Контрольний перелік моніторингу інклюзії осіб з інвалідністю.....	67
Можливості управління об'єктом та ідентифікація.....	67
Участь та представництво.....	68
Середовище об'єкта.....	70
Координація та моніторинг обслуговування об'єкта.....	71
Вихід і перехід.....	72
Список джерел та додаткова література.....	74
Акроніми та скорочення.....	77
Алфавітний покажчик.....	78

---

# Про Мінімальні стандарти управління таборами

В умовах гуманітарної кризи табори та місця, які за своїми ознаками нагадують табори, часто є єдиними закладами, куди внутрішньо переміщені особи (ВПО) та біженці можуть звернутися за захистом та допомогою.

У цих **Мінімальних стандартах управління таборами надано** опис мінімального переліку дій, необхідних для підтримки конструктивної взаємодії у межах центрів розміщення переміщеного населення, а також надано опис планування та координації між секторами та агенціями. Мінімальні стандарти мають на меті пояснити роль, яку відіграє будь-яка команда управління центру, яка працює на повсякденній основі в умовах гуманітарної ситуації, а також встановити мінімальні вимоги до якості цієї роботи. Незважаючи на те, що стандарти мають назву Мінімальні стандарти управління таборами, ці стандарти застосовуються до всіх контекстів, у яких переміщені особи шукають притулку, захисту та іншої підтримки, а термін «центр розміщення» використовується завжди, окрім випадків, коли мається на увазі конкретне розміщення в умовах табору.

**Стандарти ґрунтуються на фундаментальному переконанні в тому, що права всіх переміщених осіб мають поважатися, а їхні потреби повинні задовольнятися таким чином, щоб підтримувалась їхня гідність.**

Потреба в наборі стандартів для вимірювання якості роботи, яка виконується командами управління центрами, назріла давно. У 2002 році ключові агенції, які брали на себе функцію управління центрами розміщення, та фахівці-практики на місцях визнали відсутність узгоджених загальних стандартів та правил, а також невідповідність рівнів допомоги та захисту. Вони визнали потребу в спільних керівних настановах та інструментах з управління таборами, в результаті чого був створений *Інструментарій управління табором* 2004 року. Сьогодні цей Інструментарій є загальноновизнаним джерелом вичерпних знань та засвоєних уроків щодо управління місцями переміщення. Далі були інші рекомендації та посібники, зокрема виданий Агентством ООН у справах біженців (УВКБ ООН) *Посібник із захисту внутрішньо переміщених осіб* 2010 року. Пізніші запити від фахівців-практиків на місцях, разом з розробкою ефективної рамкової концепції, що є головною метою глобальних кластерів, призвели до того, що Кластер координації таборів та управління таборами (СССМ) розпочав у 2016 році проект зі встановлення мінімальних секторальних стандартів.

Отримані Мінімальні стандарти управління таборами є результатом масштабних консультацій на місцях, онлайн-опитувань, обговорень у фокус-групах, огляду джерел та порад експертів. Були проведені консультації з переміщеними особами, провідними партнерами з операційної діяльності та колегами з урядових установ, щоб взяти до уваги їх потреби при розробці стандартів. Визнаючи, що табори та інші місця переміщення є частиною більш широкої екосистеми гуманітарного реагування, Стандарти містять посилавання на чинні керівні документи як щодо технічної складової Координації та Управління таборами, наприклад *Інструментарій управління табором* та *Посібник із захисту внутрішньо переміщених осіб*, так і на основні ресурси Партнерства з гуманітарних стандартів, включно з *Посібником проєкту «Сфера»*. Таким чином Мінімальні стандарти управління таборами спрямовують людей, які працюють в місцях переміщення, щодо того, чого варто очікувати від професійних фахівців сектору Координації таборів та управління таборами, та мають на меті підтримати керівників таких місць, які можуть бути новачками в цьому секторі.

## На кого розраховані Мінімальні стандарти управління таборами?

Основною цільовою аудиторією цих стандартів є **керівники центрів розміщень та їхні команди**, тобто персонал, який щоденно працює на об'єктах, де проживають переміщені особи.

Стандарти також призначені для використання іншими людьми, які працюють з переміщеними особами в місцях їх проживання. Сюди входять ті, хто безпосередньо й щоденно працює з переміщеними особами, хто здійснює планування та ті, хто формує політику щодо цієї сфери, а також технічні спеціалісти, координатори, донори, науковці та ті, хто займається адвокацією інтересів переміщених осіб, засобами масової інформації чи комунікацією.

Залежно від контексту, для реалізації цих мінімальних стандартів, можуть знадобитися різні організаційні підходи до управління центрами розміщення. Визнаючи це, дані стандарти використовують загальний термін «команда управління центру» (site management agency - SMA) для позначення повного спектру різних структур команди центру. До них належать:

- традиційна команда управління табором, яка організовує структури самоврядування переміщеного населення та координує допомогу й послуги, що надаються гуманітарними або іншими організаціями (наприклад, приватними організаціями та місцевою владою);
- мобільна команда управління табором, яка покладається на адаптацію практик CCCM до розрізнених, численних і менш структурованих центрів розміщення, де постійна присутність команди управління табору практично

неможлива або небажана. Команда тісно співпрацює з переміщеними особами, які проживають у цих місцях, щоб організувати багатогалузеву допомогу у відповідь на їхні потреби. Команда зосереджена головним чином на управлінні та координації комунальних центрів розміщення різного розміру та на управлінні та координації розрізнених місць проживання, забезпечуючи участь мешканців в процесах надання допомоги. У разі потреби команда може також орієнтуватися на більш широкі групи населення, які проживають в будь-якій відповідній місцевості, щоб забезпечити скоординовану відповідь на визначеній території; і

- додаткова підтримка з управління центром, яка надається національному, державному або визначеному урядовому партнеру або призначеній місцевій організації, там де є така необхідність. Команда управління центром надає підтримку для зміцнення можливостей призначеного керівництва центру розміщення, щоб воно мало змогу виконувати свою роль та обов'язки. Це може включати підтримку, наприклад, у повсякденній координації та моніторингу надання допомоги та послуг; у навчанні та формуванні навичок, у тому числі шляхом надання відповідних інструментів; та постачання обладнання.

## Структура стандартів

Мінімальні стандарти управління таборами мають загальну структуру, подібну до інших гуманітарних стандартів, щоб допомогти читачеві зрозуміти універсальне положення (мінімальний стандарт), за яким слідє низка ключових дій, ключових показників та рекомендацій щодо їх досягнення.

- **Мінімальні стандарти** впливають із принципу прав переміщених осіб. Вони носять загальний і якісний характер, вказуючи на мінімум, якого необхідно досягти в будь-якій кризі.
- **Ключові дії** окреслюють практичні кроки для досягнення мінімального стандарту. Це пропозиції, які можуть застосовуватися не в усіх контекстах. Фахівець-практик повинен вибрати найбільш відповідну до ситуації.
- **Ключові показники** служать орієнтирами для вимірювання того, чи досягається стандарт. Вони забезпечують спосіб фіксації результатів процесів та програм для порівняння зі стандартом, та діють протягом усього терміну реагування. Мінімальні кількісні вимоги є найнижчим прийнятним рівнем досягнення для показників і включаються лише за згоди секторного кластеру.
- **Інструкції** надають додаткову інформацію для підтримки ключових дій, а також відсилають до інших стандартів, інструкцій та інструментів.



### ***Робота з ключовими показниками***

Ключові показники – це засіб вимірювання того, чи досягається стандарт, і їх не слід плутати з самим стандартом. Стандарт є універсальним, а ключові показники, як і ключові дії, необхідно адаптувати до контексту та фази реагування.

Існує три типи показників:

- **показники процесу** дозволяють перевірити, чи була досягнута мінімальна вимога;
- **показники прогресу** встановлюють одиниці вимірювання для контролю досягнення стандарту. Їх слід використовувати для визначення початкових показників, постановки цілей з партнерами і зацікавленими сторонами, та моніторингу змін в процесі їх досягнення; і
- **цільові показники** – це цілі, які вказують на кількісно вимірюваний мінімум, нижче якого стандарт не досягається. Їх слід досягти якомога швидше, оскільки їх невиконання може поставити під загрозу програму в цілому.

В рамках стандартів використовуються як кількісні, так і якісні показники в усіх областях. Якісні показники, такі як задоволення чи сприйняття, включені для посилення підзвітності, особливо перед переміщеним населенням, а також для сприяння змін в програмуванні, які команди управління центрами (SMA) повинні вносити, щоб відповідати стандартам.

Дані, розподілені за статтю, віком та інвалідністю, як мінімум, дозволяють керівникам програм і особам, що приймають рішення, відслідковувати надання послуг, ставлення та досягнення результатів. Необхідність подальшої деталізації даних визначається залежно від контексту.

### ***Що означає «мінімум» і що трапиться, якщо його буде неможливо досягти?***

Мінімальні стандарти управління таборами ґрунтуються на фундаментальному переконанні в тому, що **права всіх переміщених осіб мають поважатися, а їхні потреби повинні задовольнятися таким чином, щоб забезпечувалася їхня гідність**. При цьому ці стандарти є **мінімальними стандартами** і залишаються незмінними. Однак, ключові дії та показники мають бути адаптовані, щоб вони мали сенс в наявних умовах реагування та включали думку населення місць переміщення, будь то переміщені особи чи приймаючі громади. Контекст також буде змінюватися протягом життєвого циклу центру розміщення, тому їх доцільність слід перевіряти з часом.

Команди управління центрів завжди повинні прагнути перевищити ці мінімуми та задовольнити якомога більше груп та їхні конкретні потреби. Не можна вважати, що допомога є нейтральною діяльністю, яка впливає на всіх однаково. Контекст і спосіб надання допомоги впливають на те, чи дотримуються та задовольняються права людини та потреби постраждалих осіб. Таким чином,

підхід, заснований на правах людини, забезпечує основу та необхідні стандарти для діяльності з надання гуманітарної допомоги.

У випадках, коли стандарти не виконуються, будь-яка пропозиція щодо зниження мінімальних вимог має ретельно оцінюватися. Команди управління центрів повинні керувати процесом колективного прийняття рішень щодо будь-яких скорочень та звітувати про відставання фактичних результатів від необхідного мінімуму. Цей процес має бути узгоджений з переміщеними особами, приймаючими громадами, організаціями, що працюють в місцях переміщення, та іншими ключовими зацікавленими сторонами. Гуманітарні організації також повинні оцінити можливий негативний вплив на населення у випадку, якщо стандарти не будуть дотримані, та вжити кроків для мінімізації будь-якої шкоди. Командам управління центрами слід використовувати цю прогалину у реагуванні для адвокації необхідних заходів та прагнути досягти показників якомога швидше.

### ***Використання стандартів у контексті***

Гуманітарне реагування відбувається в різних контекстах. На те, як стандарти можуть застосовуватися в операційному середовищі для підтримки права на гідне життя, впливатимуть різні фактори. До них належать:

- умови, в яких здійснюється надання гуманітарної допомоги;
- відмінності між групами населення та різноманітність представлених груп людей;
- операційні та логістичні реалії, які впливатимуть на те, як і який вид гуманітарного реагування буде застосовано; і
- базові показники та індикатори, які відповідають контексту, з визначеними ключовими термінами та встановленими цілями.

На реагування впливатимуть культура, мова, можливості суб'єктів реагування, безпека, доступ, умови навколишнього середовища та ресурси. Також важливо передбачити будь-які потенційно негативні наслідки надання допомоги та діяти відповідно, щоб їх зменшити. Мінімальні стандарти управління таборами – це добровільний кодекс якості та підзвітності, розроблений для того, щоб заохочувати якнайширше використання стандартів. Вони є не довідником «як робити», а описом того, що повинно бути мінімумом для того, щоб люди могли відновитися й відбудуватися після кризи з гідністю.

Відповідність стандартам не означає виконання всіх ключових дій або досягнення всіх ключових показників усіх стандартів. Ступінь, до якого організація може дотримуватися стандартів, буде залежати від низки факторів, частина з яких не піддаються контролю. Відсутність доступу до постраждалого населення або відсутність політичної чи економічної безпеки може зробити неможливим досягнення відповідних стандартів. У тих випадках, коли

мінімальні вимоги перевищують умови життя приймаючої громади, команди управління центрами розміщення повинні оцінити, як зменшити потенційну напруженість, наприклад, пропонуючи послуги в громаді. У деяких ситуаціях національні органи влади можуть встановити мінімальні вимоги, які вищі за стандарти.

### ***Зв'язок з іншими стандартами***

Мінімальні стандарти управління таборами не охоплюють усі аспекти гуманітарної допомоги, які підтримують право на гідне життя. Партнерські організації розробили додаткові стандарти в кількох секторах на основі тієї ж філософії та зобов'язань, що й цей набір стандартів. Вони доступні через проект «Сфера», Партнерство з гуманітарних стандартів та власні веб-сайти його партнерських організацій.

- *Посібник проекту «Сфера»; Гуманітарна хартія і мінімальні стандарти при наданні гуманітарної допомоги: Асоціація «Сфера»*
- *Керівні принципи та стандарти здійснення операцій з порятунку домашньої худоби в надзвичайних ситуаціях: Проект LEGS*
- *Мінімальні стандарти захисту дітей при проведенні гуманітарних заходів (CPMS): Альянс із захисту дітей при проведенні гуманітарних заходів*
- *Мінімальні стандарти освіти: готовність, реагування, відновлення: Міжорганізаційна мережа з питань освіти в надзвичайних ситуаціях (INEE)*
- *Мінімальні стандарти відновлення економіки (MERS): Мережа освіти й заохочення малих підприємств (SEEP)*
- *Мінімальний стандарт аналізу ринку (MISMA): Партнерство з вивчення застосування готівкових коштів (CaLP)*
- *Стандарти гуманітарної інклюзії людей похилого віку і людей з інвалідністю: Консорціум з питань віку й інвалідності*

## **Висловлення подяки**

Робоча група зі Стандартів управління таборами хоче подякувати понад 850 особам з усього світу, які зробили внесок у розробку цих стандартів.

В Бангладеші, Іраку, Південному Судані, Сомалі та Туреччині були проведені консультації на місцях разом з онлайн-консультаціями по відеоконференційному зв'язку з Аргентиною, Болівією, Бразилією, Венесуелою, Гватемалою, Гондурасом, Домініканською Республікою, Еквадором, Колумбією, Коста-Рікою, Мексикою, Панамою, Перу та Сальвадором. Вони мали важливе значення для чіткого відображення різноманітності та специфічності, необхідних для управління місцями переміщення.



Додаткові стандарти до Мінімальних стандартів управління таборами



Джерело: Wan Sophonpanich / MOM 2020

Фраза «нічого про нас без нас» — це те, що ми цінуємо, і ми хочемо особливо подякувати переміщеним особам у Південному Судані та Бангладеш (а також іншим, хто анонімно доєднався онлайн) за те, що вони з перших рук поділилися своїм досвідом життя в місцях переміщення та шляхами кращого відображення цієї реальності в цих стандартах.

Ми також висловлюємо подяку наступним колегам, які, будучи членами національних кластерів координації таборів та управління таборами/галузевих робочих груп або працюючи в інших гуманітарних секторах, відігравали центральну роль у консультаціях щодо стандартів та зробили внесок у їх розробку.

Альянс СДЦ/«Християнська допомога» і «Данська церковна допомога»	Католицька церква Дона Боско
ACTED	Цивільний захист Сальвадору
ADRA	Global Communities
Afod	Hand in Hand for Syria
Канцелярія губернатора Арауки (Gobernación de Arauca)	Health Link South Sudan
Ataa Relief	Hold the Child
Благодійний фонд Барзані (BCF)	Фонд гуманітарної допомоги
Blumont	Партнери з гуманітарних стандартів (HSP)
BRAC	IMPACT Initiatives
CARE	Міжгалузева координаційна група (МГКГ)
Caritas Bangladesh	Міжнародна організація з міграції (МОМ)
Caritas Iraq	INTERSOS Humanitarian Aid Organization
Casa del Migrante de Saltillo	Joint Crisis Coordination Center (JECC) of the Kurdistan Regional Government
Міжнародний комітет Червоного Хреста	Maram Foundation for Relief and Development
International Committee for the Development of Peoples (CISP)	Mercy-USA for Aid and Development

Fundación Colombia Nuevos Horizontes	Muzun for Humanitarian and Development
COOPI - Cooperazione Internazionale	Національний інститут цивільної оборони, Перу (ІНДЕСІ)
Данська рада у справах біженців	«Врятуйте дітей»
Національні товариства Червоного Хреста в Латинській Америці	Міграційний центр Скалабріні
NORCAP	Проект утримання й технічного забезпечення об'єктів (SMEP), Бангладеш
Northern Frontier Youth League (NoFYL)	Асоціація молодих лікарів Сомалі (SOYD)
Норвезька рада у справах біженців (NRC)	Агентство розвитку Південного Судану (SSUDA)
Управління з координації гуманітарних питань ООН (УКГВ)	Транзитний центр: Albergue La Sagrada Familia, Мексика
Plan International	Транзитний центр: Albergue de Migrantes Hermanos en el Camino, Мексика
POINT Organization	Турецьке товариство Червоного Півмісяця
Катарське товариство Червоного Півмісяця	ЮНІСЕФ (Wash, захист дітей)
Red Clamor	Департамент миротворчих операцій ООН
Уповноважений з питань допомоги біженцям та репатріації (RRRC), Бангладеш	Верховний комісар ООН у справах біженців (УВКБ ООН)
RIADIS	Violet Organization

RNVDO	Women Pioneers for Peace and Life (HINNA)
Saed Charity Association	Всесвітня продовольча програма
Samaritan's Purse	Youth Activity Organization (YAO)
«Врятуйте сомалійських жінок і дітей» (SSWC)	

Фінансування надавали MOM, Данська рада у справах біженців та УВКБ ООН.

Пілотні версії цих стандартів використовувалися в Сомалі та Сирії та послужили основою для розвитку потенціалу місцевих НУО в Індонезії.

Дякуємо також MOM та ДРБ за внесок Дженніфер Клайн Квернмо та Тома Сторка до координації та організації робочої групи, консультацій та процесу складання проекту тексту.

Стратегічна консультативна група CCCM, Сара Рібейру Ферро, Еріка Карапанді та Девід Преукс внесли свій внесок у попередні проекти та зробили докладні коментарі, а Кіт Дайер, Партнери з гуманітарних стандартів та Спеціалісти з гуманітарної допомоги та захисту (PHAP) допомогли у розробці остаточного тексту. Графічним дизайном займалася Лівія Мікуелец з «Гуманітарного ательє».

Насамкінець, ми думаємо про чоловіків, жінок і дітей, які сьогодні переміщені та живуть у місцях тимчасового проживання. Біженці, мігранти та шукачі притулку, дозвольте підтримати вас у збереженні вашої гідності з прагненням, щоб ви швидше повернулися додому. Ви надихаєте нас у нашій гуманітарній роботі.

# Вступ

---

# Вступ

## Хто перебуває в центрах тимчасового розміщення?

Чи можуть мати особливі потреби певні групи осіб серед переміщеного населення? Як і в Посібнику проекту «Сфера» та інших рекомендаціях Партнерів з гуманітарних стандартів, в цьому посібнику з Мінімальних стандартів управління таборами термін «люди» протягом всього тексту використовується у широкому значенні. «Люди» - це ті, кого підтримують керівники центру розміщення, поки вони проживають у тимчасових поселеннях, і всі вони мають право на гідне життя. «Люди» включають жінок, чоловіків, хлопчиків та дівчат, незалежно від їхнього віку, інвалідності, національності, расової, етнічної приналежності, стану здоров'я, політичної приналежності, сексуальної орієнтації, гендерної ідентичності чи будь-яких інших характеристик, які вони можуть використовувати для визначення самих себе.

Завдяки своїй координації на рівні об'єкта, команда управління центру відповідає за забезпечення захисного середовища для всіх, хто перебуває в центрі. Не всі люди матимуть однаковий контроль, владу та ресурси, особливо в тимчасових центрах, які функціонують багато років. Протягом життєвого циклу центру розміщення окремі особи та групи будуть мати різні можливості, потреби та вразливості, які з часом змінюватимуться. Ці та інші фактори також можуть бути основою навмисної дискримінації. Команди управління центрів розміщення повинні приділяти особливу увагу збалансованості потреб окремих і, особливо, вразливих груп, тим самим дотримуючись принципу неупередженості. Особлива увага щодо консультацій, розробки програм, моніторингу потреб, коли є прогалини, та надання допомоги має фундаментальне значення для управління тимчасовими поселеннями.

Категорії населення	Групи з особливими потребами
Діти	Діти без супроводу та розлучені з сім'єю Діти, які раніше були пов'язані зі збройними силами або групами Діти-голови домогосподарств Одружені діти Вагітні дівчата Діти, які пережили гендерно-зумовлене насильство



Підлітки та молодь	Молодь, яка не навчається, та безробітна молодь Молодь, яка раніше була пов'язана зі збройними силами або групами
Жінки	Жінки-голови домогосподарств, включно з вдовами Жінки без підтримки чоловіків Жінки, які раніше були пов'язані зі збройними силами чи групами Жінки, які пережили ГЗН Вагітні жінки і матері-годувальниці
Особи похилого віку	Особи похилого віку без підтримки сім'ї чи громади та/або з відповідальністю за дітей віком до 18 років
Особи, що мають хвороби або травми	Хворі особи без підтримки сім'ї чи громади Особи, які живуть з ВІЛ/СНІДом або під його загрозою Люди, які пережили тортури
Групи меншин	Етнічні та національні меншини Релігійні меншини Мовні меншини Кочові / скотарські групи Лесб'янки, геї, бісексуали, трансгендерні люди, інтерсексуальні особи (ЛГБТІ)
Чоловіки	Молодь Молодь і чоловіки, позбавлені прав/привілеїв Чоловіки, які пережили сексуальне насильство Одинокі чоловіки-голови домогосподарств

Особи з інвалідністю	Особи з фізичними інвалідностями Особи з інвалідностями внаслідок сенсорних порушень Особи з інвалідностями внаслідок психосоціальних або інтелектуальних розладів/порушень
----------------------	---

⊗ *Докладніше про роль керівників об'єктів у наданні допомоги та захисту групам із особливими потребами читайте в розділі 11 Інструментарія управління табором, а про визначення та тлумачення див. Посібник проекту «Сфера» 2018 року, сторінки 10–166.*

## Що таке управління центром розміщення?

Управління центром розміщення – це координація та моніторинг надання послуг, захисту та допомоги в місцях переміщення людей. Оскільки при управлінні центром правова система захисту та мінімальні гуманітарні стандарти застосовуються через управління спільнотою з використанням систем широкої участі, воно має як технічний, так і соціальний характер. Управління центром спрямовано на те, щоб послуги та захист, що надаються в комунальних умовах, відповідали національним та міжнародним нормам, керівним принципам та узгодженим стандартам, щоб покращити якість життя та повагу гідності людей під час переміщення, а також адвокувати довгострокові («тривалі») рішення.

Термін «центр розміщення» дедалі частіше застосовується в цій галузі для позначення таборів та місць з параметрами табору, включно з запланованими таборами, таборами самоселів, колективними центрами, центрами з прийому та транзиту та центрами евакуації, і використовується на протязі всього цього документа. Якщо відмінності в характеристиках центрів впливають на щоденну управлінську діяльність і стандарти, це пояснюється в інструкціях. Центри розміщення – це місця, де послуги, інфраструктура та ресурси спільно використовуються при колективному управлінні ними. Для досягнення цієї мети центральним завданням кожної команди управління центру є ефективна координація на рівні центру між усіма зацікавленими сторонами.

Табори (кожної категорії тимчасового притулку) повинні залишатися крайнім засобом та тимчасовим рішенням. Там, де вони створені, агенції та органи влади повинні прагнути забезпечити захист та надати необхідний спектр життєво-важливих послуг у всіх гуманітарних секторах згідно мінімальних стандартів.

## Навіщо потрібне управління центром розміщення?

За наявності спеціальної команди управління центру та її членів забезпечується більш передбачуване та скоординоване надання послуг. **Керівники центрів та їхні команди розширюють участь, посилюють підзвітність за постраждалих людей та сприяють оновленню інформації про потреби постраждалого населення у допомозі, програмах надавачів гуманітарної допомоги та державних послугах, одночасно покращуючи захисне середовище.** Структури, розгорнуті керівниками центрів, часто відіграють ключову роль у наданні постраждалим людям можливостей та повноважень організувати та мобілізувати свої спільноти, сприяти наданню допомоги та приймати обґрунтовані рішення для себе та своїх сімей.

Місцеві органи влади часто першими реагують на кризу. У деяких умовах вони відповідатимуть за всі три ролі в рамках CCCM (адміністрування, координація та управління). В інших умовах національні уряди можуть звертатися до зовнішніх агентцій або кластера CCCM з проханням спільно керувати діями у відповідь на надзвичайну ситуацію.

Протягом останніх років у секторі CCCM відзначаються інші тенденції надання послуг переміщеним особам. Крім загальних тенденцій до урбанізації, інші фактори призводять до того, що переміщені особи знаходять притулок в альтернативних колективних центрах розміщення або віддають перевагу середовищу неформальних таборів. Вони включають обмежену доступність землі для законного зайняття та використання з метою виробництва засобів до існування, обмежений доступ до ринків, проблеми безпеки та стратегії подолання труднощів. Уряди приймаючих країн часто неохоче створюють офіційні табори з політичних причин, в тому числі через бажання уникнути чіткого визнання наявності переміщеного населення під їхньою відповідальністю, або передбачаючи, що табори будуть приваблювати місцевих жителів, які будуть приходити у пошуках допомоги та послуг, недоступних для них в інших місцях. Офіційні, заплановані табори потребують складної підготовки, а також відповідних земельних прав, бюджету та дозволу влади – усього цього часто не вистачає. Більше того, багато переміщених людей вважають за краще не жити в запланованих таборах через такі занепокоєння, як обмежений доступ до ринків і погані можливості забезпечити засоби до існування, а також через пов'язану з ними відсутність свободи пересування. Детальніше про зональні підходи CCCM читайте [тут](#).

## Де застосовуються ці стандарти?

Стандарти поширюються на весь спектр типів центрів розміщення, від запланованих або стихійних (незапланованих) таборів до колективних центрів,

центрів з прийому та транзиту, центрів евакуації та – у певних умовах – на підходи, що ґрунтуються на допомозі за межами табору та на певній території. Існує поширена думка, що населення, яке проживає в таборах, чітко відокремлено від прилеглих територій. Однак насправді їх межі менш жорсткі, і пересування між центрами розміщення може бути дуже жвавим. Організації СССМ беруть активну участь у наданні допомоги в управлінні центрами для переміщених спільнот, які проживають у приймаючих громадах та за межами таборів. У таблиці нижче описано діапазон центрів, на які поширюються ці стандарти.

<p><b>Заплановані табори</b></p>	<p>Заплановані табори можуть бути розташовані в міській або сільській місцевості. Це місця, де переміщені особи живуть у спеціально побудованих об'єктах і мають спеціальну команду з управління. Послуги в запланованих таборах можуть включати водопостачання, роздачу їжі, роздачу непродовольчих товарів, освіти та охорону здоров'я і забезпечуються гуманітарними агенціями або наявною муніципальною інфраструктурою. Ці послуги зазвичай доступні лише для людей, які проживають в таборі.</p>
<p><b>Табори самоселів</b></p>	<p>Переміщені групи, часто сімейні або родинні групи, можуть самостійно оселитися на міських або сільських об'єктах. Ці типи місць з параметрами табору, як правило, деякий час не залежать від допомоги і можуть існувати без будь-якої зовнішньої чи офіційної гуманітарної підтримки. Табори самоселів часто розташовуються на приватній землі. Для них характерні обмеженість або відсутність переговорів з місцевим населенням або приватними власниками щодо використання ділянок чи доступу до них. У деяких випадках команда управління центру може діяти поблизу та дізнаватися про потреби переміщених осіб і намагатися залучити їх до структури управління, щоб вони могли отримати допомогу.</p>

<p>Колективні центри</p>	<p>Переміщені люди можуть знайти житло в наявних громадських будівлях і комунальних спорудах, наприклад, школах, фабриках, казармах, громадських центрах, ратушах, спортзалах, готелях, складах, занедбаних фабриках і недобудованих будівлях. Певно, вони не були побудовані як житло. Вони часто використовуються, коли переміщення відбувається з або до міста. Колективний центр, як і табір, призначається лише як тимчасове або транзитне житло. Рівні допомоги варіюються від повної самостійності до різних її ступенів, і управління таким центром розміщення може відігравати важливу роль у координації послуг.</p>
<p>Центри з прийому та транзиту</p>	<p>Центри з прийому та транзиту можуть знадобитися на початку надзвичайних ситуацій як тимчасове житло, перш ніж люди будуть переведені у зручне, безпечне, довгострокове місце, або наприкінці операції як відправні пункти під час повернення. Таким чином, вони звичайно мають проміжний або короткостроковий характер і можуть також приймати репатріантів. Центри з транзиту зазвичай також надають більше послуг населенню і лише опосередковано беруть участь у діяльності громади та прийнятті рішень.</p>
<p>Центри евакуації при надзвичайній ситуації</p>	<p>Центри евакуації при надзвичайній ситуації створюються, щоб забезпечити відповідний тимчасовий притулок для людей, які рятуються від конкретної та безпосередньої загрози, наприклад, від стихійних небезпек, таких як циклони, пожежі та повені. Для цього часто використовуються школи, спортивні арени та культові чи громадські будівлі. Де і коли це можливо, вони повинні бути підготовлені та сплановані завчасно до катастроф і повинні забезпечити доступне укриття або бути придатними для підготовки до розумного пристосування. Центральні органи влади повинні спланувати кількість людей за ніч разом згідно з розрахунковим потоком населення.</p>

<p><b>Позатабірні або зональні підходи</b></p>	<p>Позатабірні або зональні (які іноді називають «районні») підходи застосовуються до визначених географічних районів і можуть практикуватися в міських, приміських або сільських умовах. Заходи здійснюються мобільною командою спеціалістів з адаптаційними навичками та профілями. Їхня робота зосереджена на створенні центру для надання послуг з управління центрами розміщення для людей, які проживають у всій громаді - як приймаючій, так і переміщеній. Розміщення може відбуватися в орендованих приміщеннях та стихійних поселеннях. Такі підходи найчастіше використовуються в розсіяних і важкодоступних місцях переміщення. Вони за своїм характером мають короткий термін, використовуються для швидкозмінюваних надзвичайних ситуацій, і повинні бути тісно узгоджені з національними структурами.</p>
--	--

### ***Міські умови***

З 2008 року 50% населення світу проживає в містах, і очікується, що протягом наступних 40 років міське населення подвоїться. Найбільше зростання населення буде відбуватися в містах і містечках найменш розвинених країн, зокрема в Південній Азії та в країнах Африки на південь від Сахари.

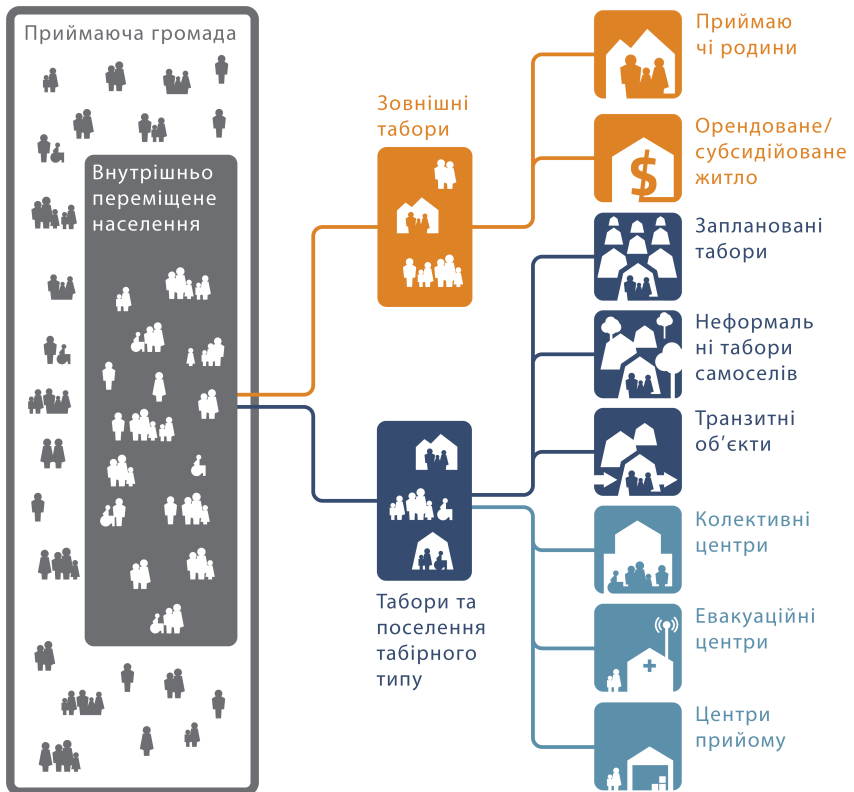
Присутність ВПО та біженців у міських районах безпосередньо пов'язана із глобальною тенденцією зростання урбанізації. Принаймні 59% усіх біженців зараз живуть у містах, і цей відсоток продовжує зростати. Оскільки переміщення стає все більш міським і розсіяним явищем, осілі табори стають винятком. Більшість ВПО (близько 80%) вирішують залишатися за межами чітко визначених таборів або поселень і натомість розселені в міських, сільських або віддалених місцях, приймаються місцевими сім'ями, живуть у субсидованому або орендованому помешканні, розосереджені в міському середовищі і часто змішані з мігрантами та місцевими бідняками або ж зібрані в невеличких стихійних поселеннях, що налічують від трьох до п'яти домогосподарств.

Міське середовище може характеризуватися однією або кількома з наступних рис: адміністративні критерії або політичні кордони, щільність та розмір населення, економічні функції та наявність міських характеристик. Переміщені люди часто оселяються в міських неформальних районах або маргіналізованих кварталах, де такі ресурси, як доступність послуг, доступ до санітарії та належного житла вже на межі вичерпання приймаючою громадою. Це робить адресну допомогу складнішою справою, яка вимагає тісної співпраці з місцевою владою та приймаючими громадами з використанням



багатосекторального, багатокогортного підходу (зонального підходу) для охоплення цільових одержувачів допомоги та посилення реагування.

#### Типи поселень



## Гуманітарна хартія, гуманітарні принципи та принципи забезпечення захисту

Гуманітарна хартія, гуманітарні принципи та принципи забезпечення захисту є фундаментальними для гуманітарних дій і застосовуються до будь-якої кризи.

**Гуманітарна хартія** забезпечує етичні та правові основи Принципів забезпечення захисту, Основного гуманітарного стандарту (CHS) та цих Стандартів. В ній викладено як встановлені юридичні права і зобов'язання, так і спільні переконання. З точки зору юридичних прав та зобов'язань Гуманітарна хартія узагальнює основні правові принципи, які найбільше впливають на добробут людей, які постраждали внаслідок катастрофи або конфлікту. З точки зору спільних переконань вона прагне закріпити консенсус між гуманітарними організаціями щодо принципів, якими варто керуватися при реагуванні на катастрофу або конфлікт, зокрема, щодо функцій та

обов'язків різних зацікавлених сторін. Гуманітарна хартія створює основу тих зобов'язань, які беруть на себе гуманітарні організації, що підтримують проект «Сфера», і закликає всіх, хто бере участь у здійсненні гуманітарної діяльності, дотримуватися тих самих принципів.

Незалежно від того, національна чи міжнародна НУО або національний орган бере на себе відповідальність за управління центрами розміщення, **гуманітарні принципи** гуманності, нейтралітету, неупередженості та операційної незалежності створюють етичну основу для зацікавлених сторін, які здійснюють гуманітарну роботу в надзвичайних ситуаціях. Ці чотири принципи визначаються наступним чином:

ГУМАНІТАРНІ ПРИНЦИПИ			
<p><b>Людність</b></p> <p>На людські страждання потрібно реагувати, де б вони не відбувалися. Ціль гуманітарного реагування – захистити людське життя й здоров'я та забезпечити повагу всім людям.</p>	<p><b>Нейтральність</b></p> <p>гуманітарні діїчі не мають ставати на будь-яку сторону у ворожнечі, або бути втягнутими в суперечки політичної, расової, релігійної чи ідеологічної природи.</p>	<p><b>Неупередженість</b></p> <p>гуманітарні дії повинні базуватися виключно на потребах, пріоритет повинні мати найбільш невідкладні випадки, причому національність, раса, стать, релігійні вірування, клас та політичні думки нуждених не мають жодного значення.</p>	<p><b>Оперативна незалежність</b></p> <p>гуманітарні дії повинні бути автономними від політичних, економічних, воєнних та інших цілей, які можуть бути у будь-яких сторін на території, де запроваджується гуманітарне реагування.</p>

Команда управління центром, як і гуманітарні організації, повинна дотримуватися Принципів забезпечення захисту, які підкріплюють права, викладені в Гуманітарній хартії, і ґрунтуються на принципі не завдавати шкоди. (Захист, як він визначений Міжвідомчим постійним комітетом (МПК), стосується безпеки, гідності та прав людей, які постраждали внаслідок катастрофи або збройного конфлікту. Він визначається як «... всі види діяльності, спрямовані на забезпечення повного дотримання прав окремих осіб у відповідності до букви та духу відповідних галузей права (тобто міжнародного права прав людини, міжнародного гуманітарного права, міжнародного права з питань біженців).»). У принципах сформульовано, що функції суб'єктів гуманітарної діяльності є окремими від функцій держави, яка несе правову відповідальність за добробут людей на своїй території або території під її контролем.

*Інструкції та додаткову літературу див. у The Sphere Handbook 2018, сторінки 33–48.*

Керівники центрів розміщення сприяють захисту, щоденно вживаючи заходів для уникнення або мінімізації будь-яких негативних наслідків свого втручання, зокрема ризику піддати людей підвищеній небезпеці або допустити

зловживання їхніми правами. Вони роблять це, коли спілкуються з різними групами населення, які проживають в центрі розміщення, щоб оцінити позитивні та можливі негативні

наслідки реагування в цілому (⊗ див. *Стандарт 2*) та адаптувати способи надання послуг та допомоги, щоб мінімізувати ризик пограбування та насильства (⊗ див. *Стандарт 3*). Будучи частиною комітету з планування центру, команда управління гарантує, що центри будуються або покращуються в районах за межами зон конфлікту (⊗ див. *Стандарт 4*) і забезпечують безпечний і рівний доступ до допомоги та послуг для всіх груп так довго, як це необхідно (⊗ див. *Стандарт 5*). У *Посібнику УВКБ ООН із захисту внутрішньо переміщених осіб* (2010 року) зазначається цінність координації та управління колективними центрами розміщення для забезпечення захисту: «якщо їх здійснювати з точки зору захисту та у тісному партнерстві з суб'єктами надання захисту, управління таборами та їх координація може гарантувати переміщеним особам користування своїми правами людини, а також справедливим і безперешкодним доступом до наявних гуманітарних послуг».

*Докладніше див. у UNHCR Handbook for the Protection of Internally Displaced Persons (2010) version 6 (page 385).*

## Табори як крайній засіб

Проживання в таборі чи в будь-якому тимчасовому колективному центрі не є довготривалим рішенням. Скоріше, це завжди тимчасова відповідь на ситуацію переміщення. Для всіх переміщених людей досягнення довготривалого рішення є ключем до припинення переміщення, і його необхідно враховувати з самого початку відповіді. Є три типи довготривалих рішень: репатріація і повернення, місцева інтеграція та переселення.

ДОВГОСТРОКОВІ РІШЕННЯ	
Біженці	ВПО
Репатріація до країни походження	Самодостатня реінтеграція в місці походження (також може називатися поверненням)
Інтеграція до країни, що надає притулок	Самодостатня інтеграція в районах, де ВПО знаходять притулок (також називають місцевою інтеграцією)
Перелення до третьої країни	Самодостатня інтеграція в іншій частині країни (також може називатися поселенням)

*Керівні принципи МПК з питання про переміщення осіб всередині країни 2004 року додатково окреслюють права ВПО щодо повернення, переселення та*

інтеграції. Статус біженця припиняється, як тільки людина відновить захисний зв'язок між державою та громадянином за допомогою одного з трьох довготривалих рішень. Правового консенсусу щодо того, коли припиняється стан ВПО, немає, оскільки ідентифікація людини як ВПО не надає спеціального статусу відповідно до міжнародного права. Однак можна вважати, що особа більше не переміщена, якщо вона більше не має потреб у захисті та допомозі, безпосередньо пов'язаних з її/його досвідом переміщення.

Оскільки проживання в таборі є лише тимчасовим рішенням для переміщення, команда управління центру розміщення відіграє активну роль у сприянні вирішенню того, чи було досягнуто довготривале рішення, що нерозривно пов'язано із закриттям центру. За певних обставин закриття центру не означає досягнення довготривалого рішення. Роль команди управління полягає саме у координації з усіма зацікавленими сторонами, включаючи донорів та національні органи влади, з метою адвокації створення умов для належного процесу добровільного повернення, інтеграції або переселення, а також інформування представників населення центру про їхні права.

## Постачальник послуг останньої інстанції

В місцях перебування ВПО, де розпочато застосування кластерного підходу, провідні агенції кластера зобов'язані бути «постачальником послуг останньої інстанції» (provider of last resort - POLR) для забезпечення передбачуваності реагування.

У разі необхідності та залежно від доступу, безпеки та доступності фінансування, керівник кластера у своїй якості POLR повинен бути готовий забезпечити надання послуг у міру необхідності для усунення важливих прогалин, виявлених кластером та відображених у плані гуманітарного реагування гуманітарної групи в країні на чолі з координатором з гуманітарних питань.

### **Доступ, безпека та наявність фінансування**

Якщо керівник кластера не має фінансування для заповнення прогалини або для виконання необхідних заходів як POLR, не можна очікувати, що головна агенція кластера буде здійснювати ці заходи, **але необхідно продовжувати співпрацю з координатором з гуманітарних питань та донорами для мобілізації необхідних ресурсів.**

Мінімальні стандарти управління таборами



Правила та  
можливості для  
управління  
центрами  
розміщення



---

# 1. Правила та можливості для управління центрами розміщення

Керівники центрів розміщення відіграють суттєву роль у розширенні участі, посиленні підзвітності перед постраждалими людьми та у сприянні обміном інформацією між надавачами допомоги в різних секторах та урядами, одночасно покращуючи захисне середовище. Для того, щоб керівники та інший персонал в центрах могли це робити, організації, для яких вони працюють, повинні мати мандати, політики, стратегії та плани дій, засновані на гуманітарних принципах і принципах забезпечення захисту. Керівники та персонал центрів розміщення також повинні мати оснащення для виконання своєї роботи за рахунок організації супервізії, навчання (як без відриву від роботи, так і цільового), наставництва (роботи в парах або з більш досвідченим співробітником), регулярних зустрічей команди, регулярних сесій зворотного зв'язку, періодичної оцінки роботи, письмових звітів та підтримки у вигляді обладнання або матеріально-технічного забезпечення.

Управління центрами розміщення може здійснюватися гуманітарними організаціями (національними, міжнародними чи волонтерськими) або місцевими чи національними органами влади. У стихійних поселеннях або на початку надзвичайної ситуації управління центром може очолити громада. Національні органи влади несуть відповідальність за забезпечення безпеки, підтримання законності та правопорядку та за гарантування цивільного характеру табору чи тимчасового центру.

Команда, що здійснює управління центром розміщення, надає підтримку не лише його населенню та приймаючій громаді, але й надавачам послуг завдяки своїй функції з координації, управління інформацією та представництва. Хоча ці обов'язки охоплені в наступних стандартах, їх центральна роль полягає у створенні вихідної точки для підзвітності, яка дає змогу іншим установам забезпечити спільний підхід у своїй роботі (*див., зокрема, Стандарти 2.1, 2.2 та 4.1*). Встановлення інклюзивного та прозорого партнерства допоможе зміцнити законність всередині та за межами центру.

Хоча центри розміщення часто створюються з очікуванням, що вони будуть короткостроковими, під час планування завжди слід враховувати можливі потреби в довгостроковій допомозі, розширення та непередбачувані обставини. Необхідно також оцінити потреби та можливості приймаючої громади при встановленні послуг, інфраструктури та розподілу ресурсів. Послуги та інфраструктура, така як школи, громадські зали, дороги, електричні кабелі або точки водопостачання, також можуть принести користь місцевим громадам.

Держави несуть повну відповідальність за захист усіх людей на своїх територіях, незалежно від їх правового статусу, чи це переміщені особи, чи члени приймаючих громад, а також за забезпечення громадського порядку та безпеки від загроз. Гуманітарні організації повинні виступати за те, щоб національні органи влади виконували свої обов'язки щодо допомоги в зниженні вразливості до загроз і пом'якшенні будь-яких руйнівних наслідків початкової причини переміщення.

Ключові дії та показники, описані відповідно до цих чотирьох стандартів, можуть застосовуватися не лише на рівні центрів розміщення, а й до організацій, координаційних платформ та загального гуманітарного реагування.

### ⊗ Посилання на Зобов'язання 2 Основного Гуманітарного Стандарту.

#### **Стандарт 1.1: Мандат, політика та присутність**

Постраждале населення має рівноправний доступ до захисту та допомоги через уповноважену команду з управління центром переміщення так довго, як це буде необхідно.

#### Ключові дії

- Команда управління центру призначається відповідальним органом реагування (урядом, кластером або іншим), щоб бути присутньою для здійснення управлінської діяльності, коли зріст рівня переміщення потребує спеціалізованих послуг з управління центром (див. інструкції).
- Команді управління центру необхідно мати гуманітарну політику (включно з політиками захисту від сексуальної експлуатації та насильства (ЗСЕН)) і стратегії, а також лідерські та організаційні системи, які спрямовують та заохочують команди управління центрів працювати принципово.
- Команда управління центру створює команду, до складу якої входять люди з необхідними можливостями та відповідними ресурсами.
  - Команда центру може охоплювати більше одного фізичного розташування, залежно від контексту.
  - Команди центру можуть бути стаціонарними, мобільними або комбінованими.

#### Ключові показники

- 1 команда управління центру на 15 000 переміщених осіб (див. інструкції)
- Відсоток мешканців центру розміщення, задоволених загальним рівнем обслуговування

- Відсоток співробітників команди управління центром, які знають процес подання скарг на команду управління центром, включно з ЗСЕН

## Інструкції

1. Потреба в присутності команди управління на місці буде **залежати** значною мірою від кількості переміщених людей та від ймовірної тривалості переміщення. Потреба в команді зовнішнього управління буде залежати від спроможності місцевих органів влади чи організацій задовольняти потреби людей відповідно до гуманітарних принципів.
2. Співвідношення "одна команда управління на 15 000 переміщених осіб" має **узгоджуватись з контекстом** з урахуванням можливостей громади, відносин між переміщеним населенням та приймаючими громадами, можливостей організацій, що надають послуги, та типу місць переміщення, особливо в центрах евакуації та транзитних пунктах.
3. Що стосується неформальних місць переміщення, розкиданих у міських, приміських або сільських районах, то команда управління центру може об'єднувати їх у кластери на основі їхньої кількості, відстані між ними, їхніх потреб та кількості переміщених людей, які проживають у них, щоб оцінити та спланувати необхідну підтримку від однієї мобільної команди. Відвідування місць переміщення мобільними командами управління має бути регулярним і передбачуваним для населення в конкретних географічних районах. Додаткову інформацію про управління місцями розміщення поза таборами див. у робочому документі 2019 року кластера CCCM *Management and Coordination of Collective Settings through Mobile / Area Based Approach*.
4. Команда управління може розміщуватися в самих центрах переміщення, приміщеннях місцевої чи обласної влади або громадських центрах.
5. Хоча дотримання гуманітарних принципів (див. *Вступ*) є наріжним каменем гуманітарного реагування, команда управління центру також має гарантувати підзвітність своєї діяльності, яка, за визначенням, має вплив і владу над життям постраждалих осіб і громад.
6. Тиск з боку ЗМІ, донорів та урядів може бути надзвичайним на початку реагування. Це може підштовхнути команди управління та персонал центру до обіцянок та зобов'язань, які вони, можливо, не зможуть виконати. Ці стандарти спрямовані на підтримку команд управління центрами розміщення з метою уникнути цього за допомогою відповідного визначення пріоритетів і послідовності дій.

## Стандарт 1.2: Планування життєвого циклу центру розміщення

Відповідне та всеосяжне планування забезпечує надання належного захисту та допомоги протягом усього життєвого циклу центру розміщення, від створення до закриття.

### Ключові дії

- Розробити план дій з управління центром розміщення.
  - Взаємодіяти з ключовими представниками населення центру та іншими зацікавленими сторонами, включно з приймаючою громадою та місцевими органами влади.
  - Залучати до команди проєкту як чоловіків, так і жінок, а також ключових осіб з-поміж переміщеного населення та приймаючої громади, а також представників різноманітних груп, що входять до складу громади.
    - Забезпечувати проведення консультації для залучення зацікавлених сторін в громаді прийнятною мовою (мовами) та у доречних форматах.
  - Враховувати фінансові, матеріальні та кадрові ресурси, включно з технічними потребами та безпекою населення.
- Оцінити та передбачити дії, спрямовані на врахування інтересів вразливих осіб та людей із особливими потребами.
  - Забезпечувати відображення результатів оцінки дотримання мінімальних стандартів захисту в планах дій з управління центром розміщення.
- Доводити резюме плану дій до відома приймаючої громади та представників місцевої влади.
- Розробити плани на випадок непередбачуваних обставин, таких як спонтанні прибуття переміщених осіб, незаплановане закриття (вимушене повернення) та інших подій, які можуть вплинути на центр розміщення, таких як повені, пожежі та інші небезпеки.
  - Включати кадрові, фінансові та технічні потреби (хоча би мінімальні) в плани на випадок непередбачуваних обставин.
  - Залучати надавачів послуг до надання зворотного зв'язку щодо планів на випадок непередбачуваних обставин під час їх розробки.
  - Врахувати потреби вразливих людей в планах на випадок непередбачуваних обставин і переконуватися, що вони не піддаються підвищеному ризику.

- Регулярно переглядати та оновлювати плани на випадок непередбачуваних обставин по мірі розвитку ситуації та реалізації запланованих сценаріїв.
  - Відстежувати ситуацію в центрі розміщення та навколо нього через спостереження та проведення оцінки фізичних ризиків для виявлення загроз.
  - Переконатися, що нові надавачі послуг включені в плани на випадок непередбачуваних обставин та процедури евакуації.
  - Відпрацювати процедури на випадок надзвичайних ситуацій.
  - Інформувати населення про його роль у плануванні на випадок непередбачуваних обставин.
- Розробити угоду з приймаючими громадами та місцевою владою, в якій детально викладені умови, необхідні для повернення землі та інфраструктури.

---

### Ключові показники

- Для розробки та доведення до відома планів на випадок непередбачуваних обставин використовуються робочі наради в громаді.
- Плани дій з управління центром розміщення та плани на випадок непередбачуваних обставин оновлюються.

---

### Інструкції

1. З першого дня **робота команди управління центром розміщення** передбачає постійний рух і потребує високого рівня гнучкості, швидкого мислення та визначення пріоритетів, інновацій та ретельного планування. Інформування, консультування, залучення та звітування перед ключовими зацікавленими сторонами (органами влади, членами приймаючої громади, надавачами послуг та людьми, які постраждали від надзвичайної ситуації) включатиме прозорий обмін намірами команди управління центру та консультації, спрямовані на побудову ефективних партнерських відносин. Важливо встановити чіткі орієнтири та розробити критерії для моніторингу виконання плану дій з управління центром на основі профілю населення.
2. Продумайте **графік консультацій** з переміщеними особами щодо чутливих питань, включно з загрозами для безпеки та закриттям центру. Зробіть це якомога раніше, але при цьому намагайтеся не завдати додаткового стресу.
3. Хоча центри розміщення часто створюються з очікуванням, що вони будуть короткостроковими, планування завжди має націлюватися на **довгострокові потреби, розширення та несподівані випадки**. Необхідно

також оцінити потреби приймаючої громади щодо встановлених послуг, інфраструктури та розподілу ресурсів. Послуги та інфраструктура, такі як школи, громадські зали, дороги, електричні кабелі або точки водопостачання, також можуть принести користь місцевим громадам. І навпаки, будівлі, чий стан погіршився через їх тимчасове використання як колективні центри, можуть мати негативний вплив на місцеву громаду. Можлива передача таких активів під час закриття центрів повинна бути визначена та узгоджена із залученими зацікавленими сторонами з самого початку. Планування створення/покращення місця переміщення та його закриття взаємопов'язані від самого початку.

⊗ *Планування життєвого циклу центру розміщення має здійснюватися згідно зі Стандартами 3.2 «Відповідне середовище», 4.1 «Координація об'єкта» та 5.4 «Заплановане закриття».*

⊗ *Докладніше про планування на випадок непередбачуваних обставин читайте в розділі 1 Інструментарію управління табором (Camp Management Toolkit), про екологічне планування в розділі 6, а про захищеність і безпеку в розділі 12.*

### **Стандарт 1.3: Спроможність команди управління центру та співробітників центру**

Команди управління центрів розміщення мають оперативні та технічні можливості для управління центрами.

#### **Ключові дії**

- Координувати роботу з відділами по роботі з персоналом, щоб забезпечити відповідність складу команди управління центру профайлу переміщеного населення.
  - Збалансувати співвідношення працівників жіночої та чоловічої статі, щоб відображати склад членів громади та їхні потреби.
  - Забезпечити присутність персоналу з ключових груп меншин, що представлені серед переміщеного населення, у тому числі релігійних або етнічних.
- Підготувати персонал команди управління центру на основі принципів і практик Кластеру з питань управління таборами / координації таборів (СССМ).
- Тренувати й навчати персонал команди управління центру гуманітарним принципам та Кодексу поведінки.



- Переконатися, що вони розуміють значення звітності та підписали Кодекс поведінки відповідною мовою.
- Включити в навчання Захист від сексуальної експлуатації та насильства (ЗСЕН).
- Переконатися, що команда управління центру має достатньо відповідного обладнання для контексту та роботи.

---

### Ключові показники

- Співвідношення (між жінками й чоловіками) в команді пропорційне відповідному співвідношенню в населенні центру розміщення.
- Відсоток співробітників центру розміщення, які підписали Кодекс поведінки.
- Відсоток співробітників центру розміщення, які пройшли достатнє для їхньої ролі навчання.

---

### Інструкції

1. **Розмір і склад** команди управління центру дуже залежать від контексту та від низки інших факторів, включно з можливостями місцевої влади та громади, мовними та іншими потребами в спілкуванні, характеристиками центру, особливостями ландшафту, потребами в наданні послуг та потенціалом надавачів послуг, а також безпековими умовами.
2. Команда управління центру повинна мати **баланс навичок і здібностей** в лідерстві, захисті, допомозі, технічних секторах, адмініструванні, ІТ, владнанні конфліктів, чи в управлінні інформацією та/або мобілізації громади. У деяких контекстах може бути сприятливим, щоб переважав персонал жіночої статі, оскільки загалом співробітниця більше здатні спілкуватися з чоловіками з числа переміщеного населення, ніж співробітники - з жінками.
3. Спеціальна команда управління має бути **присутня в центрі розміщення з самого початку** та оснащена ресурсами, необхідними для виконання завдань щодо представництва людей, які постраждали від кризи. Коригування основної команди слід проводити з часом відповідно до запланованих заходів та умов в центрі переміщення.
4. Команди управління мають підтримуватися організаціями з чинними **гуманітарними політиками та стратегіями**, а також лідерськими та організаційними системами, такими як фінанси та кадри, які спрямовують і заохочують їх до роботи відповідно до гуманітарних принципів.
5. **Місцеві НУО зарекомендували себе як успішні** керівники центрів розміщення. У випадках, коли для реагування в країні було прийнято

кластерний підхід Міжвідомчого Постійного Комітету (МПК), провідні агентства кластерів все частіше визнають, що, якщо забезпечується доступ до населення центру розміщення та досягнуте його визнання, це є сприятливим варіантом.

6. У умовах кластерного підходу, команди управління центру **призначаються в центри** координатором кластера або провідним агентством кластера. В умовах, коли мова йде про біженців, цей процес призначення буде координуватися УВКБ ООН. В інших умовах ключову роль відіграватиме уряд. Це має відбуватися у тісній співпраці з місцевими органами влади при перевірці їхніх можливостей та ресурсів.
7. За обставин, коли персонал не пройшов навчання ні щодо Основного Гуманітарного Стандарту, ні щодо функцій чи обов'язків керівництва на рівні центру розміщення, керівник кластера чи сектора зобов'язаний призначити НУО/агентство ООН для підтримки персоналу у впровадженні Мінімальних стандартів управління таборами. Ця підтримка також може бути використана для **нарощування потенціалу віддаленого управління центром розміщення**.
8. Основне навчання з **Управління таборами / координації таборів (СССМ)** для всіх співробітників команди управління центру включає як мінімум такі теми:
  - функції та обов'язки;
  - участь громади;
  - надання інформації та отримання зворотного зв'язку (підзвітність);
  - гуманітарні принципи та Принципи захисту;
  - координація;
  - вдосконалення місця переміщення та планування; і
  - закриття місця переміщення (з посиланням на технічні стандарти, включно з проектом «Сфера» або місцевими будівельними нормами, де це доречно).
9. Окрім навчання з **Управління таборами / координації таборів (СССМ)**, персонал також повинен пройти навчання з **Кодексу поведінки Захисту від сексуальної експлуатації та насильства (ЗСЕН)**. Майже для всіх агенцій повідомлення про сексуальну експлуатацію або насильство (СЕН) є обов'язковим і спрямоване на забезпечення стандартів підзвітності для всіх. ЗСЕН є спільною та обов'язковою відповідальністю всієї гуманітарної спільноти, включно з місцевими, національними, регіональними та міжнародними партнерами. Для боротьби з цим явищем ООН вжила заходів щодо запобігання, звітування, розслідування та накладення санкцій проти винних в СЕН. Одним із таких заходів був розвиток внутрішньодержавних мереж. Вони діють як основний орган для координації та нагляду за запобіганням та реагуванням на СЕН у країні,

в якій це має місце. Навчання з питань гендерної рівності все більше визнається як доповнення до навчання з ЗСЕН.

⊗ *Дізнайтеся більше про потенційні профілі та навички персоналу в розділі 2 Інструментарію управління табором та Правилах колективного центру, УВКБ ООН/МОМ 2011 р. (Collective Centre Guidelines, UNHCR/IOM 2011). Див. контрольний перелік дій з набору, навчання та нагляду персоналу в Інструментарії управління табором, розділ 2.*

⊗ Для отримання додаткової інформації про доступні навчальні ресурси див. **Глобальний кластер СССМ**

⊗ **Навчальний сайт** за адресою [www.cccmllearning.org/login/index.php](http://www.cccmllearning.org/login/index.php).

⊗ **Ресурси ЗСЕН**

⊗ *Зупинити сексуальну експлуатацію та зловживання з боку наших власних співробітників, розділ 2 Інструментарію управління табором.*

⊗ Див. **шість основних принципів ЗСЕН МПК.**

⊗ Див. документ МПК та Глобального кластера захисту 2015 року «Рекомендації щодо інтеграції втручань з гендерного насильства в гуманітарну діяльність: зниження ризику, сприяння стійкості та допомога відновленню» (*Guidelines for Integrating Gender-Based Violence Interventions in Humanitarian Action: Reducing risk, promoting resilience and aiding recovery*).

⊗ Див. доповідь Генерального секретаря ООН 2018 року «Сексуальне насильство, пов'язане з конфліктом».

⊗ Спрощені версії шести основних принципів МПК більш ніж 100 мовами див. на сайті об'єднання «Перекладачі без кордонів»: <https://translatorswithoutborders.org/psea-translated>.

### **Стандарт 1.4:**

#### **База даних мешканців центру розміщення і захист даних**

Вся особиста інформація, отримана від населення центру розміщення, збирається, зберігається та використовується належним чином.

#### **Ключові дії**

- Створити та вести базу даних мешканців центру розміщення.
- Знати, розуміти та застосовувати належну політику захисту даних до даних, зібраних командою управління центру.
  - Забезпечити наявність належних процедур для захисту даних, включно з безпечними та замкненими кімнатами, електронними резервними

копіями, паролями та обмеженням доступу до чутливих даних. Конфіденційні документи повинні бути чітко позначені.

- У разі необхідності особисту інформацію слід видалити або замінити кодом для захисту анонімності.
- Повинні бути встановлені чіткі процедури для захисту або знищення інформації у разі евакуації чи вилучення.
- Координувати всі організації, що працюють в центрі розміщення, для розробки узгодженого протоколу обміну даними та захисту на рівні центру, включно з визначенням понять "згоди" та "обміну інформацією". Погодити:
  - які дані необхідно зібрати та ввести в систему зберігання, хто і яким чином це робить;
  - як розповсюдження інформації або звітів, підготовлених на основі даних, мінімізує ризик для населення центру; і
  - до якої інформації доступ має залишатися обмеженим.
- Координувати з зацікавленими агенціями навчання всіх збирачів даних узгодженим правилам спільного використання та захисту.
- Слідкувати і наглядати за тим, як використовуються та передаються дані.

### Ключові показники

- Спеціальний протокол згоди та конфіденційності - погоджений та діє для всіх зацікавлених сторін, які працюють в центрі розміщення.
- Практика обміну інформацією узгоджена та діє для всіх зацікавлених сторін, які працюють в центрі розміщення.

### Інструкції

1. Підвищений інтерес і попит як у гуманітарних організаціях, так і в урядах щодо застосування більш прогресивних методів науки про дані в гуманітарній роботі підкреслює необхідність для команд управління центрів та команд співробітників на місцях краще розуміти проблеми впровадження нових технологій або методів збереження даних у секторі управління таборами.
2. Якщо використовуються біометричні та інші системи, мешканці повинні розуміти, для чого буде використовуватися їх біометрична інформація і кому надаватимуться дані, як довго вони будуть зберігатися і чи є у них альтернатива збору біометричних даних.
3. Командам управління центру розміщення необхідно збирати інформацію про окремих осіб, щоб краще спрямовувати реагування у вигляді надання захисту та допомоги. Однак безвідповідальна обробка інформації може піддати людей серйозному ризику, а також порушити таємницю їх

приватного життя. Знаходження правильного балансу між збором та поширенням інформації на користь мешканців, одночасно із захистом людей від неправомірного використання інформації, має включати наступні принципи:

- При визначенні даних, які потрібно зібрати, уважно оцініть, для чого потрібна ця інформація. Повинна збиратися лише інформація, яка служить цілям захисту та не завдає шкоди інформатору та іншим особам.
- Визначте дані, які можуть бути особливо чутливими, щоб переконатися, що їх збирання та передача захищені відповідними безпековими заходами.
- Збирайте дані таким чином, щоб вони були чутливими до проблем захисту, щоб уникнути загрози чийсь безпеці та конфіденційності.
- Погодьте з усіма гуманітарними зацікавленими сторонами, як надається інформація, і визначте, чому її потрібно надавати. Надаватися має лише інформація, яка стосується визначеної мети захисту.
- Передавайте особисту інформацію лише за усвідомленої згоди відповідної особи. Поясніть це людині під час збору даних.
- Проведіть аналіз ризику: рівень ризику, пов'язаного з різними видами інформації, буде відрізнятися, і команда управління центру повинна співпрацювати з іншими задіяними агенціями, щоб оцінити рівні ризику та відповідно розробити системи управління інформацією.

⊗ *Див. також Посібник проекту «Сфера», розділ «Забезпечення тимчасовим житлом».*

⊗ *Дізнайтеся більше про захист даних та управління інформацією, а також контрольний перелік процесу управління інформацією в розділі 5 Інструментарію управління табором. Див. також контрольний перелік процесу керування інформацією в розділі 2 Інструментарію управління табором.*

⊗ *Див. також видання МКЧХ 2020 р. Посібник із захисту даних у гуманітарних стандартах (Handbook on Data Protection in Humanitarian Standards).*

Участь та  
представництво  
громади

## 2. Участь та представництво громади

Важливою частиною належного управління центрами розміщення є забезпечення конструктивної участі всіх груп населення у його керівних структурах та прийнятті рішень. Участь має центральне значення для забезпечення основних прав переміщеного населення, його здоров'я, психосоціального добробуту та безпеки у всіх типах тимчасових поселень під час гуманітарних криз. Це ключовий крок до того, щоб забезпечити врахування вимог, можливостей та очікувань усіх груп переміщеного населення, що сприяє покращенню гуманітарного реагування та підзвітності людям, що постраждали. Ефективне функціонування центрів розміщення залежить від активної та значущої участі їхнього населення. Для підтримки цього буде потрібне навчання, наставництво та заохочення представників громади до відповідального лідерства.

### Ступені участі



Джерело: Інструментарій управління табором

Важлива їх участь у довгостроковому процесі, який вимагає глибокого розуміння місцевого контексту. Це покликане не лише дати голос різним групам переміщеного населення, а й забезпечити, щоб мешканці були почуті та брали участь у рішеннях, що впливають на їхнє життя. Часто на початку надзвичайних ситуацій, які виникли раптово, команди управління центрів та мешканці можуть не мати часу або енергії, щоб пріоритетувати конструктивну участь громад. З огляду на це, на початкових етапах, необхідно визначити методи передачі інформації, налагодити процеси консультування, механізми зворотного зв'язку та структури управління центром.

Бар'єри для участі громад будуть різними для окремих груп населення центрів розміщення, залежатимуть від контексту та змінюватимуться з часом. Вони також можуть бути зумовлені соціальними факторами або фізичними характеристиками середовища. Можуть існувати бар'єри, пов'язані з правилами або політиками, які ставлять у невідгідне становище певні групи населення.

Комунікація в центрі розміщення є вкрай важливою, вона сприяє конструктивній участі громади та підзвітності зацікавлених сторін. Погляди мешканців центру слід враховувати та включати в процеси прийняття рішень. Роль керівників полягає у створенні засобів для двостороннього інформаційного потоку між різними зацікавленими сторонами. Саме завдяки прозорому та постійному діалогу навколо щоденних проблем центру участь спільноти стає ефективною. Окрім прямих контактів із мешканцями, для просування діалогу все частіше використовують медіа, текстові повідомлення та веб-сайти.

⊗ [Посилання на Зобов'язання 3, 4, 5 та 8 СНС.](#)

### Стандарт 2.1: Участь спільноти

Населення центру розміщення може брати конструктивну участь у прийнятті рішень, пов'язаних з управлінням центру.

#### Ключові дії

- Спланувати та передбачити достатній час і ресурси, необхідні для ефективної участі в управлінні центром.
- Погодити з іншими зацікавленими сторонами, що населення центру розміщення бере участь у кожному етапі циклу проекту – оцінці, плануванні, впровадженні, моніторингу та аналізу.
- Навчати та підтримувати персонал центру щодо використання методологій участі.
- Заохочувати постачальників послуг застосовувати підходи до залучення громад та методології участі.
- Відстежувати та контролювати можливі зловживання участю та владою.
- Налаштувати програмування управління центром розміщення відповідно до моніторингу потреб.



### Ключові показники

- Відсоток населення центру розміщення, задоволеного своїми можливостями впливати на рішення щодо центру
- Відсоток жінок-членкинь органів самоврядування центрів, які вважають, що їхні думки враховуються в процесі прийняття рішень
- Відсоток міжвідомчих координаційних нарад за участю представників громади

### Інструкції

1. Часто припускається, що для посилення **участі жінок** необхідний окремий механізм. Це може бути корисним способом взаємодії з жінками в культурних середовищах, які обмежують їхню участь; в таких випадках може бути доречним проведення окремих групових зустрічей, щоб забезпечити приватність і простір для жінок для обговорення проблем, які їх стосуються. Однак окремі групові заходи слід поєднати з активізацією участі жінок у загальних структурах управління центрами розміщення. Також слід заохочувати участь жінок у загальних органах самоврядування, щоб уникнути одноосібного чи переважного впливу чоловіків на прийняття рішень.
2. Участь у прийнятті рішень може бути формальною або неформальною, із залученням різних зацікавлених сторін (наприклад, надавачів послуг). Хоча було б корисно використовувати різні підходи та стратегії посилення участі населення, застосування комбінації різних методів організаційної політики, внутрішнього досвіду та підтримки (опосередковано через кадрове забезпечення або безпосередньо через фінансування) може ввести в оману та створити напруженість серед населення центру. Команда управління центром має розпочати діалог з усіма відповідними зацікавленими сторонами для **сприяння прозорості обраних підходів** до залучення населення об'єкта, та створити простір для обміну найкращими практиками та набутими уроками. Команда має встановити правильний баланс між безпосередньою участю спільноти та непрямим представництвом обраних представників на різних етапах реагування.
3. У деяких ситуаціях **самообрання учасників** можна розглядати як спосіб подолати проблему занадто обмеженого або занадто широкого вибору. Завчасне оголошення тем для обговорення або питань для вирішення дозволяє учасникам певною мірою вибирати, як, де і коли вони хочуть зробити свій внесок.

4. Команда управління центру розміщення також повинна брати до уваги те, як переміщення впливає на **приймаючі громади** та їхній доступ до ресурсів, щоб уникнути виникнення напруженості та передбачити, яким чином вони можуть брати участь у прийнятті рішень, які впливають і на них.
5. У **позатабірних умовах** спільнота навчена визначати пріоритети та вирішувати колективні проблеми багато в чому так само, як і в традиційних центрах розміщення, запланованих чи неофіційних. Відмінність методів участі в цих двох підходах СССМ буде більше стосуватися того, на кого орієнтована участь. У таборах це в першу чергу НУО, а в регіональних програмах СССМ це ширша аудиторія, яка включає в себе місцеві органи влади або органи влади та надавачів послуг.
6. Команда управління центру повинна розуміти, що **люди з особливими потребами** включають людей, які мають сенсорні, фізичні, психологічні, інтелектуальні чи інші порушення, через які вони можуть стикатися з бар'єрами в процесі участі або доступу до гуманітарних програм, послуг чи захисту. Гуманітарні працівники повинні прагнути визнати здатність людей з особливими потребами робити свій внесок у гуманітарне реагування, а також повинні прагнути виявити різні форми дискримінації, з якими люди з особливими потребами можуть стикатися.

⊗ *Дізнайтеся більше про способи участі та проблеми з нею, а також контрольний перелік щодо участі спільноти в розділі 3 Інструментарію управління табором. Див. також контрольний перелік «Налаштування управління та механізмів участі спільноти» в розділі 2 Інструментарію управління табором.*

⊗ *Детальніше про права людей з інвалідністю читайте за посиланням [www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html](http://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html).*

⊗ *Дізнайтеся більше про участь жінок у програмі Норвезької ради у справах біженців (NRC) «Покращення участі та захисту переміщених жінок та дівчат за допомогою підходів до управління табором» (Improving Participation and Protection of Displaced Women and Girls Through Camp Management Approaches).*

⊗ *Подивіться, як використовувати техніку коучингу для залучення до участі табірних комітетів як на традиційних об'єктах, так і в руслі позатабірних підходів на: [www.youtube.com/watch?v=cExBGw9g3aM](https://www.youtube.com/watch?v=cExBGw9g3aM)*

⊗ *Дізнайтеся більше про позатабірні умови в документі Глобального кластера СССМ 2019 р. «Управління» (Management).*

## Стандарт 2.2: Обмін інформацією у громаді

Регулярне спілкування з переміщеним населенням, приймаючою громадою та всіма іншими зацікавленими сторонами є доречним і актуальним.

### Ключові дії

- Розробити механізми поширення інформації тими мовами та у тих форматах, які доречні для зацікавлених сторін.
  - Забезпечити, щоб запитання щодо бажаних мов, форматів та каналів комунікації були включені в початкову та поточну оцінку.
- Створити, узгодити та регулярно оновлювати ключові повідомлення або поширені запитання, які будуть використовуватися всіма командами управління центру.
  - Під час спалахів захворювань намагатись отримати вичерпні вказівки щодо поширення повідомлень від суб'єктів охорони здоров'я, включно з Міністерством охорони здоров'я.
- Розробити мінімальні стандарти або рекомендації щодо обміну інформацією та заохочувати всіх надавачів послуг використовувати їх.
- Регулярно поширювати серед населення центру інформацію про наявні послуги, включно з функціями та повноваженнями різних організацій, деталями умов отримання послуг та контактною інформацією.
  - Переконайся, що така інформація оновлюється відповідно до змін в послугах, наприклад, в харчових раціонах.
- Проводити подальшу роботу з населенням центру розміщення, щоб переконайся, що повідомлення та інформація були отримані та є зрозумілими.

### Ключові показники

- Відсоток населення центру, яке може назвати надавачів послуг (назву організації або імена персоналу)
- Відсоток населення центру, яке вважає останні ключові повідомлення доречними
- Для поширення ключових повідомлень використовуються доцільні способи розповсюдження.

## Інструкції

1. Основні заходи як в табірних, так і в позатабірних умовах передбачають розробку та проведення **інформаційних кампаній на рівні центру розміщення** для переміщеного населення та приймаючих громад. Основна відмінність для позатабірних умов полягала б у різних видах необхідних методів – інформацію за межами запланованих об'єктів (всіх типів) у позатабірних районах набагато важче поширювати, оскільки люди розсіяні та ізольовані. У таких умовах також необхідно розвивати наявні механізми обміну інформацією і брати до уваги широкий спектр потреб населення у цьому районі. Населення таборів, швидше за все, матиме відносно більш однорідний профіль з аналогічним рівнем уразливості.
2. В **транзитних центрах та місцях евакуації** для обміну інформацією з мешканцями можна використовувати фокус-групи.
3. Імовірно, мешканці центрів мають **різні рівні грамотності** (наприклад, грамотність дітей відрізняється від грамотності дорослих), а в деяких місцях користуються більше ніж однією мовою. Мешканці також можуть покладатися на різні джерела інформації: наприклад, молодь і люди похилого віку часто покладаються на досить різні джерела інформації. Деякі люди також будуть стикатися з труднощами в доступі до деяких видів інформації та форматів (наприклад, люди з сенсорними або когнітивними порушеннями).

⊗ *Дізнайтеся більше про поширення інформації та перегляньте контрольний перелік розповсюдження інформації в розділі Інструментарію управління табором*

⊗ *Додатково про обмін інформацією див. в Зобов'язанні 4 Основного гуманітарного стандарту*

### Стандарт 2.3: Зворотній зв'язок та скарги

Населення центрів, як переміщене, так і приймаюче, має доступ до безпечних та дієвих механізмів зворотного зв'язку та подання скарг надавачам послуг.

## Ключові дії

- Під час створення центру, разом з населенням та надавачами послуг, встановити узгоджені механізми зворотного зв'язку та подання скарг, у тому числі щодо реагування.

- За потреби координувати або консолідувати різні механізми, запозичені від надавачів послуг.
- Використовувати набір різних форматів для подання відгуків і скарг, таких як усні, письмові, електронні, паперові формати, скриньки для коментарів, служби допомоги та гарячі лінії.
- Переконатися, що механізм(и) здатний(ні) забезпечувати конфіденційність.
- Переконатися, що механізм передбачає узгоджені та реалістичні терміни відповіді.
- Створити систему відстеження зворотного зв'язку та скарг.
- Забезпечити людям можливість отримувати доступ до інформації та висловлюватись, незважаючи на інвалідність.
- Оновлювати інструкції відповідно до потреб, наприклад, при зміні рівнів обслуговування.
- Забезпечити, щоб інформація про механізми зворотного зв'язку та скарг була у наявності відповідними мовами та форматами для врахування різних рівнів грамотності та використання технологій, а також була доступною для людей із особливими потребами.
- Навчати персонал правилам конфіденційності.
  - Працювати з надавачами послуг, щоб переконатися, що всі співробітники центру мають спільне розуміння конфіденційності.
- Відповідати на відгуки та скарги, відстежувати та документувати їх.
- Переконатися, що діють канал(и) повідомлення про сексуальну експлуатацію та насильство (СЕН) та механізм подальшого контролю.
  - Підвищити обізнаність мешканців центру, як переміщених, так і приймаючих, про СЕН та як повідомляти про інциденти.
- Слідкувати за тим, щоб механізм(и) зворотного зв'язку та скарг функціонували. Якщо необхідно, вживати подальших заходів безпосередньо з надавачами послуг, якщо населення центру не отримує відповідь через механізми окремої агенції.

### Ключові показники

- Відсоток населення центру розміщення, якому відомо про механізми відгуків та скарг і яке знає, як до них отримати доступ.
- Відсоток скарг або відгуків, щодо яких були проведені розслідування та врегулювання і їх результати були надіслані скаржнику протягом узгодженого терміну.
- Відсоток людей, що входять до структур управління центру розміщення, які пройшли навчання з Кодексу поведінки.

---

## Інструкції

1. Отримання зворотного зв'язку в умовах табору часто викликає негативні асоціації. Люди, яким не надали допомогу, мають **право скаржитися**, і хоча не на всі скарги вони можуть отримати рішення, вони мають **отримати відповідь**. Мова переміщених спільнот повинна бути переважною мовою населення. Інструкції для процедур подання скарг мають бути розроблені та супроводжуватися навчанням для персоналу та лідерів громад, а також мають включати аспекти доступності, ефективності та конфіденційності.
2. Погляди та потреби **всіх членів** переміщеної громади, включно з людьми, які живуть у приймаючій громаді, вислуховуються через механізми зворотного зв'язку та скарг у багатьох форматах.
3. Приклади **комунікаційних засобів**, які використовуються для зворотного зв'язку, включають комітети з розгляду скарг, комітети з врегулювання претензій, скриньки пропозицій, радіозв'язок з функцією виклику, листи, адресовані команді управління центру або гуманітарній спільноті, гарячі лінії та SMS-повідомлення. Вони також включають подомові обходи з формуляром моніторингу встановленого зразка, який заповнюють співробітники команди управління центром протягом заздалегідь визначених годин.
4. Важливо розробити процедури, які забезпечують **анонімність і конфіденційність**. Процедури подальшого спостереження та перенаправлення чутливих питань, таких як СЕН та порушення прав людини, мають переважно входити в обов'язки однієї агенції, яка виступає в якості координатора з питань захисту, або відповідної секторальної агенції.
5. Використовувані **підходи** повинні стосуватися конкретного контексту та залежати від способу обробки зворотного зв'язку. Часто використовується поєднання неформальних і формальних механізмів. В ідеальному варіанті механізми зворотного зв'язку та подання скарг мають бути розроблені з використанням методів комунікації, якими зазвичай користуються, яким віддають перевагу та які розуміють люди, на яких ці механізми спрямовані. При створенні відповідного механізму зворотного зв'язку та скарг все наступне слід брати до уваги: рівень грамотності населення центру; безпечний доступ до використання механізму для всіх, включно з вразливими групами; конфіденційність комунікаційної підтримки та доступні ресурси для розгортання процесу розгляду скарг.
6. Наскільки це можливо, команда управління центру має **координувати та гармонізувати** різні формальні та неформальні механізми зворотного зв'язку, уникати дублювання та сприяти їх створенню, коли їх немає. Перш за все, команда управління центру має адвокувати залучення всіх агенцій.

7. Збір даних щодо захисту має відбуватися лише тоді, коли є можливості реагування, а мешканцям центру можна дати пояснення щодо того, як ця інформація буде використовуватися. Провідна агенція з питань захисту має нарощувати спроможність агенцій, які потребують більшої підтримки для забезпечення конфіденційності, налаштувати передачу справ до спеціалізованих органів захисту та відповідних систем ведення випадків.

☉ *Читайте більше про механізми зворотного зв'язку та подання скарг у розділі 3 Інструментарію управління табором.*

☉ Дізнайтеся більше про механізми зворотного зв'язку та подання скарг у Зобов'язаннях 4 та 5 СНС

### **Стандарт 2.4: Структури самоврядування**

Інклюзивні та представницькі структури самоврядування є підзвітними та мають спроможність задовольнити потреби населення центру.

#### **Ключові дії**

- Оцінити та зрозуміти наявні структури участі та динаміку влади.
- Консультуватися з ключовими джерелами інформації в громаді та іншими зацікавленими сторонами щодо структури та відбору груп або комітетів з урядування в центрі.
- Інтегруватися з наявними структурами самоврядування чи лідерства в громаді, адаптувати або підтримувати їх.
- Оцінити роль приймаючих громад та переконатися, що вони мають право голосу в керівних структурах, особливо у вирішенні суперечок.
- Розробити технічне завдання, включно з кодексом поведінки, для різних груп або комітетів з питань управління центром.
- Використовувати узгоджений процес відбору для груп або комітетів.
- Виступати за те, щоб ці структури відігравали значну роль у процесах прийняття рішень, пов'язаних із наданням допомоги та питань захисту в центрі.
- Повідомити про роль та обов'язки груп або комітетів всьому населенню центру, включно з приймаючою громадою.
- Систематично оцінювати етичні способи взаємодії з жінками, молоддю та меншинами, щоб поважати гідність та уникати будь-якого посилення стигми. Підтримувати цих людей і групи, щоб вони були включені в процеси прийняття рішень і відігравали значущу роль.

- Спілкуватися з усіма зовнішніми зацікавленими сторонами (надавачами послуг, місцевою владою та приймаючою громадою), щоб вони були обізнані про узгоджену структуру самоврядування, роль та обов'язки груп чи комітетів, а також як працювати з ними.
- Розвивати потенціал комітетів або груп з самоврядування в центрі.
- Слідкувати за роботою комітетів і груп з самоврядування у відповідності з їхнім технічним завданням і працювати з комітетами та групами, щоб переконатися, що вони підзвітні населенню центру.

### Ключові показники

- Відсоток населення центру, яке відчуває, що воно представлено структурою самоврядування центру і через неї
- Відсоток населення центру, яке відмічає, що структури самоврядування центру є інклюзивними, ефективними та охоплюють все переміщене населення
- Структури самоврядування репрезентують склад населення.

### Інструкції

1. Створення **репрезентативної структури самоврядування в центрі розміщення**, яка включає жінок, дітей та групи меншин, буде відрізнятися в кожному операційному контексті. Корисним інструментом для команди управління центру можуть бути **заходи з мапування громади**. З часом і в будь-якому контексті (а не тільки в довгострокових затяжних ситуаціях) цей інструмент може прояснити погляди ключових зацікавлених сторін на критичні питання, а також потреби людей та їхній бажаний спосіб спілкування.
2. Необхідно визнати **бар'єри (культурні, фізичні або соціально-економічні)**, які можуть перешкодити певним групам брати значущу участь у структурах самоврядування, та вжити заходів для їх пом'якшення. Розуміння динаміки влади, яка вже діє в громадах, як переміщених, так і приймаючих, а також бар'єрів, з якими стикаються різні групи для участі у прийнятті рішень, є вирішальними кроками для визначення найкращого способу роботи над розширенням участі всіх груп.
3. У деяких контекстах – особливо за межами таборів – **може вже існувати** представництво громади, структури самоврядування чи лідерства. Тому дуже важливо провести ретельний аналіз, щоб зрозуміти, як працюють ці групи, їхню роль і наскільки вони здатні адекватно представляти всю громаду. Залежно від результатів цього аналізу може знадобитися створення нових структур. Проте може бути більш доцільним розширити наявні структури або просто збільшити їх підтримку та розбудову



потенціалу, щоб вони могли відігравати роль у координації та управлінні гуманітарною допомогою та захистом.

4. Моделі участі для **короткострокових колективних центрів** (включно з пунктами транзиту та центрами евакуації) зазвичай зосереджуються на покращенні збору або розповсюдження даних, розробці відповідних гуманітарних послуг та забезпеченні форумів для поширення інформації та вирішення конфліктів. Моделі для них часто мають форму керівних комітетів, дошок оголошень громад або технічних груп підсекторів. Довготривалі колективні центри можуть мати подібні цілі, але приймати різні форми (наприклад, національної асоціації), пов'язуватися з громадянським суспільством або мати адвокаційні цілі.
5. Для визначення пріоритетів відносно специфічних **культурних практик і традицій спільноти** та відновлення соціальної згуртованості може бути неоціненним проведення консультацій з членами спільноти одразу після лиха.

У той же час деякі культурні практики можуть завдати шкоди елементам громади, і керівникам центрів розміщення необхідно балансувати традиції з повагою до прав людини. Тому в структурі самоврядування мають бути представлені не лише чоловіки, жінки, діти та вразливі групи, а й представники чи лідери різних культур.

6. Спілкуйтесь або консультуйтеся з **місцевими суб'єктами ринку** як групою зацікавлених сторін, пов'язуючи засоби до існування з раннім відновленням, навіть у віддалених місцях.

⊗ *Дізнайтеся більше про відбір представників та створення керівних структур в розділах 2 і 3 Інструментарію управління табором, а також у розділі 4 Правил колективного центру кластеру CCCM (Collective Centre Guidelines). Див. також контрольний перелік «Налаштування механізмів управління та участі громади» в розділі 2 Інструментарію управління табором.*

⊗ *Детальніше про участь громад див. у Основному гуманітарному стандарті*

⊗ *Дізнайтеся більше про те, як підтримати участь дітей у Стандарті 23 Мінімальних стандартах захисту дітей «Управління табором та захист дітей»*

Середовище  
центру

---

## 3. Середовище центру

Розташування та планування центру має вирішальний вплив на здоров'я, добробут та захист переміщеного населення, а також на здатність команди управління центру керувати щоденною діяльністю, забезпечувати участь та розвивати відносини з приймаючою громадою. Таким же важливим як фізичне розташування та конфігурація центру є процес, за допомогою якого центр створюється, росте, змінюється, покращується і, в кінцевому результаті, закривається.

Хоча центри часто створюються з очікуванням, що вони будуть короткостроковими, під час планування завжди слід враховувати можливі потреби в довгостроковій допомозі, розширення та непередбачувані обставини. Необхідно також оцінити потреби та можливості приймаючої громади при встановлення послуг, інфраструктури та розподіл ресурсів. Послуги та інфраструктура, така як школи, громадські зали, дороги, електричні кабелі та точки водопостачання, також можуть бути корисними місцевим громадам.

Національні органи влади несуть остаточну відповідальність за виділення землі. Команда управління центру розміщення за підтримки провідних агенцій кластера/сектору, якщо вони існують, має забезпечити, щоб усі дії, що вживаються протягом життєвого циклу центру, були комплексними, інклюзивними, добре скоординованими та забезпечували захист прав переміщеного населення. Важливо зазначити, що в деяких контекстах, особливо під час переміщення, пов'язаного з катастрофами, спричиненими стихійними лихами, функції управління та координації центрів все частіше виконуються національними органами влади.

Місцеві органи влади часто не тільки першими реагують на кризу, але й у деяких ситуаціях безпосередньо відповідають за управління центрами розміщення. В інших умовах уряд може попросити зовнішні агенції або кластер CCCM спільно керувати реагуванням на надзвичайні ситуації.

⊗ [Посилання на Зобов'язання 1 CHS.](#)

### Стандарт 3.1: Безпечне та захищене середовище

Усі мешканці центру розміщення та надавачі послуг живуть у гідному середовищі, яке безпечне та захищене від шкоди чи насильства.

#### Ключові дії

- Під час створення центру розміщення спільно з керівними структурами та надавачами послуг розробити план безпеки на базі центру. Регулярно оновлювати цей план.
  - Переконатися, що команда управління центру має достатню спроможність для оцінки стану захищеності і безпеки та відповідного реагування.
  - Використовувати підхід, сфокусований на ризиках, для оцінки зовнішніх і внутрішніх загроз, а також відповідних заходів для реагування на них.
  - Регулярно оцінювати центр розміщення на наявність ризиків та оновлювати плани дій на випадок непередбачуваних обставин відповідно до ризиків, що виникають.
  - За необхідності розробити плани переїзду.
- З надавачами послуг, планувальниками центру та структурами громадського управління, проводити регулярні спостереження, перевірки та аудит безпеки центру, оцінювати як фізичну інфраструктуру, так і поведінку спільноти. Розробити план реагування для усунення "тривожних дзвіночків", виявлених під час аудиту безпеки.
  - Разом із колегами із захисту включати гендерно зумовлене насильство (ГЗН) та інші ризики захисту в аудит безпеки та переконатися, що, залежно від потреб, було вжито заходів для пом'якшення ризиків та реагування на ці ризики.
  - Відстежувати щільність населення у всьому центрі розміщення та в його окремих частинах.
  - При реагуванні на "тривожні дзвіночки" розглянути доцільність реорганізації центру або переселення його населення.
  - За необхідності реалізувати плани переміщення домогосподарств або місць надання послуг, розташованих у небезпечних районах.
- Створити комітети з безпеки на відповідних рівнях для усунення специфічних загроз або ризиків.
- Створити та підтримувати інформаційні канали для повідомлення про ризики населенню центру.
- Навчити належним чином персонал команди управління центром щодо питань захищеності та безпеки, та ввести відповідні заходи безпеки.

- Дотримуватись відповідних механізмів перенаправлення.

### Ключові показники

- Відсоток рекомендованих дій зі зниження ризиків за результатами аудиту безпеки, безпосередньо інтегрованих у плани обслуговування та вдосконалення центру розміщення (або запроваджених разом із заходами з обслуговування центру).

### Інструкції

1. **Аудит безпеки** – це інструмент, розроблений для того, щоб дати команді управління центру та надавачам послуг розуміння того, як усі групи (включно з тими, які знаходяться в групі ризику - підлітки, люди похилого віку та люди з особливими потребами, в тому числі люди з інвалідністю) ставляться до своєї захищеності і безпеки під час користування інфраструктурою центру як вдень, так і вночі. Залежно від контексту, аудит безпеки слід проводити разом зі спеціалістом із захисту або зі спеціально навченими координаторами. Результати аудиту безпеки, оглядового моніторингу та мапування можуть бути використані для роботи з планувальниками центрів та надавачами послуг (за наявності) та розробки відповідних заходів для вирішення будь-яких проблем. Ці заходи можуть включати встановлення додаткової ключової інфраструктури, де це необхідно, розширення або скорочення частини центру за потреби, а також перенаправлення руху та засобів до існування для підтримки балансу між занадто щільними та менш використовуваними частинами центру.
2. В якості заходів безпеки можна встановити більше **освітлення**, але команди управління центру та надавачі послуг повинні знати про потенційні та непередбачувані наслідки цього. Важливою частиною такого рішення є консультації з населенням.
3. Переміщення домогосподарств у різні частини центру є надзвичайно складним процесом з багатьма ризиками для захисту, які можуть підірвати наявні структури та потенціал населення. Подібні кроки слід вживати лише за відсутності альтернатив і за умови консультацій з усіма залученими сторонами.
4. Проблема високої щільності населення в різних частинах центру (наприклад, навколо ринків і точок водопостачання) може бути ключовим фактором, що сприяє підвищенню ризику ГЗН або інших ризиків для захисту. Оглядові моніторинги допоможуть зрозуміти та виділити проблемні області та потенційні рішення.

5. Недостатньо лише консультуватися з жінками та дітьми щодо питань безпеки та гідності, потрібно діяти за результатами консультацій. Треба усвідомлювати соціальну ієрархію та динаміку влади й активно співпрацювати з особами, які приймають рішення, щоб посилити права жінок і дітей на безпечний доступ до послуг в центрі.
6. Комітети з питань безпеки – це широкий термін, який може включати всі форми засобів безпеки в центрі, але зазвичай пов’язаний із добровільними діями щодо запобігання пожежам, пошуку та порятунку, надання першої допомоги тощо.

⊗ *Див. також Посібник проекту «Сфера», розділ «Забезпечення тимчасовим житлом».*

⊗ *Дізнайтеся більше про захищеність і безпеку в центрі розміщення, а також контрольний перелік із захищеності і безпеки в розділі Інструментарій управління табором.*

### **Стандарт 3.2: Належне середовище**

Усі мешканці центру розміщення мають належне фізичне, соціальне та культурне середовище.

#### **Ключові дії**

- Створити комітет з питань розвитку центру для сприяння участі громади.
- Проводити консультації з громадою, щоб переконатися, що план центру розміщення відповідає потребам усіх груп його мешканців.
  - З’ясувати очікування населення центру щодо належного використання споруд, враховуючи, що вони можуть бути не однаковими.
  - Оцінити зміни в потребах та можливостях населення центру розміщення у порівнянні з докризовим контекстом.
  - Визначити нагальні потреби та можливості як для переміщеного населення, так і для приймаючих громад, а також врахувати будь-які специфічні потреби груп населення, що знаходяться у зоні ризику.
  - Підтримувати найбільш вразливих людей, щоб вони могли озвучувати свої потреби під час планування, і адвокувати, щоб ці потреби враховувалися при проектуванні та обслуговуванні приміщень в центрі розміщення.
  - Взаємодіяти з групами людей з інвалідністю серед переміщеного населення. Призначити до команди управління центром координатора для людей із інвалідністю. Якщо можливо, пристосувати приміщення

- в центрі для використання цими людьми, або ж домовитися про спеціальний доступ до них для задоволення потреб.
- Здійснювати моніторинг участі спільноти в плануванні життя центру, щоб забезпечити постійну участь і належне використання ресурсів.
  - Спланувати та налаштувати адресну систему для всього центру розміщення.
    - Врахувати неписьмених мешканців.
    - Для приміщень (місць компактного проживання, місць транзиту) це має форму розподілу кімнат, а не адресної системи.
  - Протягом усього життєвого циклу центру розміщення відстоювати наявність належного та відповідного технічного досвіду для його планування, створення та обслуговування.
    - Оцінити та розвинути технічний потенціал переміщеного населення та приймаючих громад.
  - залучати керівні структури громади, національні чи місцеві органи влади та надавачів послуг до створення центру розміщення відповідно до його плану.
    - Виступати за те, щоб забезпечити доступ постраждалого населення до основних послуг та приміщень, включно з освітою та можливостями отримати засоби до існування.
    - залучати громаду, планувальників і надавачів послуг до врегулювання та вирішення проблем, які виникли під час покращення центру розміщення.
    - Об'єднати ключових учасників, включно з надавачами послуг, щоб встановити прийнятну відстань та безпечний транспорт (або транспортування) до основних послуг та приміщень.
    - Координувати роботу з планувальниками центру, технічними експертами та надавачами послуг, щоб визначити пріоритети та надати основні послуги та засоби до існування там, де їх немає.
    - Співпрацювати з планувальниками центру, щоб визначити пріоритети конкуруючих технічних вимог і відповідну послідовність їх виконання.
  - Переконатися, що місця для оплакування та поховання померлих відображають культурні норми, враховуючи що ці норми можуть бути різними.
  - Врахувати вплив центру на навколишнє середовище та скласти плани щодо зменшення шкоди навколишньому середовищу.
  - Забезпечити простір і відповідні місця для релігійних практик і ритуалів, сценічного мистецтва, культурних заходів і свят тощо.
  - Разом з представниками громади переконатися, що всі центри розміщення, які перебувають в її управлінні, належним чином обслуговуються, і що розглядається їх виведення з експлуатації.

- Підтримувати базову інфраструктуру центру або шляхом адвокації серед надавачів послуг, або прямими діями.
  - Включити в проєктні пропозиції бюджетну лінію на базове технічне обслуговування.

---

### Ключові показники

- Існує узгоджений план центру розміщення, розроблений із залученням громади та відповідної технічної експеризи, який відповідає потребам усіх груп переміщеного населення.
- Відсоток населення центру, включно з приймаючими громадами, яке зазначає що центр розміщення задовольняє їхні потреби, інтереси безпеки та пріоритети.

---

### Інструкції

1. Роль керівників центрів розміщення та їхніх команд у **плануванні або вдосконаленні центрів** полягає в тому, щоб гарантувати, що всі зацікавлені сторони, включно з переміщеним населенням та приймаючою громадою, беруть участь у розробці плану центру. Керівники центру розміщення підтримують його мешканців та приймаючі громади, щоб вони впливали на планування та прийняття рішень щодо покращення центру за допомогою таких методів як оцінка, консультативні зустрічі, обговорення у фокус-групах та відвідування на місцях. Слід консультуватися з людьми з особливими потребами (в тому числі з інвалідністю) та маргіналізованими групами, щоб переконатися, що план центру відповідає їхнім потребам та задовольняє їх.
2. **Комітет з питань розвитку центру розміщення** включає представників відповідних місцевих або національних органів влади, керівників кластерів/секторів, планувальників, надавачів послуг, гідрологів, інженерів, представників переміщеного населення, експертів з ГС, експертів з охорони здоров'я, юристів та експертів із землеволодіння та інших відповідних технічних експертів за потреби. Комітет з питань розвитку має використовувати якомога більше технічних стандартів, наведених в документах проєкту «Сфера».
3. У ході операцій з зонального або мобільного управління таборами, а також у **місцях, де люди вже самостійно оселилися**, необхідно поступово здійснювати покращення центрів, оскільки спочатку люди, природно, будуть відчувати почуття власності, що може ускладнити перепланування без широких консультацій.



4. У контексті міського переміщення ненадійні угоди про землеволодіння та нестача простору роблять майже неможливим проведення серйозних робіт з покращення та технічного обслуговування. У цих випадках команди управління центру може вибрати низькотехнологічне покращення об'єкта у поєднанні з процесами належної перевірки житла, землі та майна та захистом земель у компетентних місцевих органах влади. Аналогічно, у певних міських контекстах керівництво центру може заохочувати будувати комунальні заклади, такі як школи, громадські центри та пункти первинної медико-санітарної допомоги, в місцях, до яких можуть отримати доступ мешканці більше ніж з одного центру переміщення та з приймаючих громад.
5. **Зональні підходи СССМ** пропонують новий спосіб надання допомоги, визначений географічно, завдяки поєднанню соціального аналізу та надання послуг з управління центрами розміщення, обслуговуючи райони, мікрорайони чи цільові громади на відміну від окремих осіб чи домогосподарств. Одразу після стихійного лиха необхідно буде провести розбір та вивезення завалів, а також задовольнити нагальні потреби, забезпечити тимчасовий прихисток постраждалим людям. Необхідно узгодити, які території чи будівлі слід розчистити першими, а які можна використовувати для тимчасового житла.
6. Крім того, відповідно до законодавчих норм, необхідно враховувати необхідність розслідувань кримінальних правопорушень після стихійного лиха, необхідність збереження об'єктів історичної забудови, а також пріоритети приватної та державної власності. Це може створити деякі затримки або перешкоди на шляху можливої відбудови та пошуку варіантів тимчасового житла.
7. При плануванні центру розміщення також слід враховувати **численні або послідовні катастрофи**: наприклад, землетрус з наступним сильним дощем, потім вторинні поштовхи, коли люди, які живуть в цетрах, страждають від множинних катастроф, і центр потребуватиме багаторазового технічного оновлення.
8. Керівники центрів розміщення, які управляють центрами евакуації в міських умовах, повинні **виступати** за під'єднання до мережі заново відкритих/відновлених доріг, до всіх державних служб (наприклад, школи в одному напрямку, ратуша в іншому), адже наслідки поштовхів або інших наступних подій можуть мати значний негативний вплив на подальше використання масових прихистків, таких як спортивні зали.
9. Надавачів послуг слід заохочувати до розробки технічних варіантів, які забезпечують повагу до прав всіх людей, у тому числі людей з обмеженими можливостями та різного віку, на безпечний доступ до закладів. Однак для дітей, літніх людей та людей з обмеженими можливостями пересування

може знадобитися **специфічний або адаптований інклюзивний дизайн** та будівництво. У областях, де є дублювання, команди управління центру повинні координувати наради партнерів. Шляхи перенаправлення слід регулярно оновлювати та тестувати.

10. Використовуйте просторове планування та тематичні показники проекту «Сфера», щоб визначити правильне співвідношення **кількості комунальних закладів** для кожної ділянки центру.
11. Планування та налаштування центру відіграють вирішальну роль у забезпеченні того, щоб громада могла **продовжувати конкретні практики**, традиції та передавати знання та навички одразу після лиха. Тому в структурі управління мають бути представлені не лише чоловіки, жінки та вразливі групи, а й культурні лідери та представники, а також маргіналізовані та стигматизовані групи.
12. Те, **як люди щоденно використовують простір** і центрі, буде відрізнятися в кожному контексті залежно від культурних аспектів мешканців, фази надзвичайної ситуації та часу доби чи року та, ймовірно, змінюватиметься з часом. Розуміння повсякденних практик мешканців об'єкта може стати ключовим фактором у задоволенні їхніх потреб та забезпеченні безпеки на території центру.
13. **Мобільні команди управління центрів** також можуть брати участь у вдосконаленні центрів. Мобільні команди можуть сприяти основним заходам з обслуговування центрів, де б люди не знаходилися, і координувати (або безпосередньо організувати) покращення прихистку для підтримки мінімального рівня життя та захисту. Мобільні команди можуть:
  - забезпечити внутрішні перегородки на рівні домогосподарства або ремонт вікон і дверей;
  - пом'якшити наслідки лиха в центрі, наприклад видалити сміття або зробити простий ремонт мережі каналізації; або
  - сприяти формам гарантії володіння для переміщеного населення, яке живе на неофіційних об'єктах (наприклад, через договори оренди та права на проживання).

⊗ *Див. Стандарт 2 притулку та поселення проекту «Сфера»: планування розташування та поселення.*

⊗ *Дізнайтеся більше про керівників та планування центрів, а також контрольний перелік налаштування в Інструментарії управління табором, розділ 7. Див. також контрольний перелік «Забезпечення підтримки інфраструктури табору» в розділі 2 Інструментарію управління табором.*

- ⊗ Докладніше про співпрацю з суб'єктами захисту дітей з метою забезпечення безпеки дітей читайте в *Стандарті 23 щодо управління табором та захисту дітей Мінімальних стандартів захисту дітей (Child Protection Minimum Standards)*.
- ⊗ Додаткову інформацію про покращення місць розміщення у колективних центрах та інших позатабірних умовах див. робочий документ CCCM "Управління кластером та координація колективних налаштувань за допомогою мобільного/зонального підходу" (*CCCM Cluster's Management and Coordination of Collective Settings Through Mobile / Area Based Approach Working Paper*).

Координація та  
моніторинг  
обслуговування  
центрів  
розміщення

## 4. Координація та моніторинг обслуговування центрів розміщення

Координація центрів розміщення – це процес обміну інформацією та планування для досягнення узгоджених спільних цілей. Це передбачає об'єднання відповідних гуманітарних організацій та населення центрів, щоб забезпечити взаємодоповнюваність та підтримку груп населення у реалізації їхніх основних прав. Координація має на меті забезпечити надання допомоги та захисту мешканцям центру ефективним та підзвітним способом. Необхідно підтримувати рівень життя на території центру, а також повний і рівний доступ населення до основних прав людини.

Необхідно планувати та надавати послуги з обережністю та відповідальністю по відношенню до мешканців центру, щоб забезпечити прийнятність послуг, їх використання та належне обслуговування. Послуги повинні плануватися, впроваджуватися та контролюватися з використанням технічної досконалості та чіткого розуміння фізичних та екологічних характеристик центру розміщення, культурних звичок і норм, а також специфічних потреб і пріоритетів уразливих груп населення. Команда управління центру не повинна недооцінювати потребу в потужній технічній підтримці. Команда управління та надавачі послуг повинні переконатися, що є достатньо кваліфікованого персоналу для ефективної розробки програм, технічного нагляду та моніторингу.

*Координація на рівні об'єкта, громади та країни та між ними*



Команди управління центрів працюватимуть в умовах координації за межами центрів. Координація між центрами також відбувається на регіональному та національному рівнях. Основною функцією команди управління є координація всередині центру, а не між ними, за винятком зональних контекстів, коли

команда може охоплювати декілька об'єктів. Команда управління також має звітувати про стан центрів перед національними координаційними механізмами.

Надавачі послуг на рівні центрів розміщення також працюватимуть у ширших координаційних умовах, ймовірно, на національному та, можливо, на субнаціональному рівні, наприклад, через кластери або тематичну координаційну платформу. Вони повинні будуть звітувати про свою діяльність перед цими механізмами.

Успіх процесу координації ґрунтується на розвитку та підтримці прозорих та ефективних партнерських відносин з різними зацікавленими сторонами, включно з національними органами влади, керівниками кластеру/сектору СССМ, надавачами послуг, мешканцями центру та приймаючою громадою.

☒ [Посилання на Зобов'язання 1, 4 та 6 CHS.](#)

### **Стандарт 4.1: Координація центру розміщення**

Послуги координуються для задоволення потреб переміщеного та приймаючого населення.

#### **Ключові дії**

- Виступати в якості координаційної платформи для всіх заходів і питань, що виникають в центрі розміщення.
- Мапувати всі зацікавлені сторони (хто, що, де) і допомогти домовитися та чітко визначити, як завдання будуть розподілені між ними.
- Підтримувати відкриті канали комунікації та координації з відповідними національними та місцевими органами влади.
- Встановлювати та підтримувати добрі стосунки з приймаючою громадою, спонукати її брати участь у роботі та заходах на території центру розміщення.
- Регулярно збирати разом зацікавлені сторони на рівні центру для обміну інформацією, визначення проблем, прийняття колективних рішень та надання оновлень організаціям.
  - Використовувати інші різні способи обміну інформацією, окрім нарад.
- Планувати, впроваджувати та відстежувати заходи з надання захисту та допомоги та їх результати протягом усього життєвого циклу центру.
  - Розуміти стандарти безпеки, захисту та гідності, зауважуючи роль інших секторів у встановленні цих стандартів.

- Переконатися, що основні служби розміщені в поселеннях у спосіб, який відповідає цим стандартам.
- Забезпечувати регулярне оновлення планів роботи, можливість відповідати мінімальним стандартам і реагувати на зміни в центрі розміщення.
  - Встановити секторальні мінімальні стандарти якості в консультації з кластерами або секторами, надавачами послуг та мешканцями центру.
- Заохочувати, щоб пошук довготривалих рішень був включений у всі дії, що здійснюються з мешканцями центру та для них.
- Виступати за включення представників центру та управлінських структур до загальних і секторальних механізмів координації.

### Ключові показники

- Народи з координації відбуваються за участю всіх зацікавлених сторін або груп зацікавлених сторін.
- Народи з координації відбуваються за участю представників переміщеного населення та/або приймаючої громади.
- Відсоток питань порядку денного, які розробляються спільно з представниками переміщеного населення та/або приймаючої громади.
- Відсоток розглянутих на нарадах напрямків дій, щодо яких вжиті заходи в узгоджені часові рамки.

### Інструкції

1. Координація не означає проведення нарад, хоча вони можуть бути корисним місцем для прийняття рішень. Особи, які приймають рішення, повинні ходити на наради, щоб проблеми розглядалися та вирішувалися швидко. Народи на окремих рівнях забирають багато часу, а мета координації — не затягувати прийняття рішень, адже це може зробити допомогу неефективною. Немає необхідності дублювати координаційні структури на всіх рівнях.
2. Для чутливих питань можуть бути корисними та доречними інші форми координації, наприклад двосторонні зустрічі з партнерами. Важливо знати, які питання слід вирішувати на власний розсуд.
3. У **позатабірних умовах** обмін інформацією відбуватиметься між більш широким колом зацікавлених сторін, включно з органами місцевої влади. У цих обставинах роль команди управління центру полягатиме в підтримці координації на рівні центру/зони шляхом скликання та з'єднання різних зацікавлених сторін, включно з членами громад (як переміщених, так і приймаючих), а також у зміцненні/встановленні комунікаційного та координаційного механізму або механізмів.

⊗ Дізнайтеся більше про інструменти та проблеми координації, а також контрольний перелік з координації в Інструментарії управління табором, розділ 4. Див. також контрольний перелік допомоги з координації та моніторингу та надання послуг в Інструментарії управління табором, розділ 2.

⊗ Дізнайтеся більше про координацію в позатабірних умовах та роботу Робочої групи Глобального кластеру CCCM з зонального підходу на веб-сайті CCCM: <https://ccmcluster.org/global/Area-based-Approach-Working-Group>.

⊗ Детальніше про роль жінок у координації читайте в програмі NRC «Покращення участі та захисту переміщених жінок та дівчат за допомогою підходів до управління табором».

⊗ Подивіться, як займається координацією керівник табору на: [www.youtube.com/watch?v=7xlpbvmo\\_LO&feature=emb\\_logo](http://www.youtube.com/watch?v=7xlpbvmo_LO&feature=emb_logo).

### **Стандарт 4.2: Оцінка, моніторинг та звітність про обслуговування центру розміщення**

Моніторинг потреб мешканців центру та інформування про їх задоволення проводиться за допомогою встановлених систем.

#### **Ключові дії**

- Отримати знання про склад населення центру розміщення, його потреби та можливості.
- Переконаватися, що постачальники послуг усвідомлюють роль команди управління центру в моніторингу прогалин і потреб.
- Встановити та підтримувати канали зв'язку між керівною структурою центру та надавачами послуг.
- Створити або розробити узгоджений гармонізований інструмент оцінки для профілів центру.
  - Встановити секторальні показники за консультацією з кластерами або секторами та постачальниками послуг.
- Виконувати спільні багатосекторальні оцінки, щоб зрозуміти потреби та можливості після значних змін у складі населення або умовах проживання в центрі розміщення.
  - залучати мешканців центру до моніторингу послуг.
- Збирати дані та керувати інформацією про потреби в послугах у всьому центрі.



- Координувати роботу з надавачами послуг, щоб гарантувати, що прогалини та дублювання в наданні допомоги та послуг виявляються та отримують належну реакцію.
- Застосовувати політику конфіденційності та захисту даних до особистої та сімейної інформації.
- Ознайомитись з секторальними мінімальними стандартами якості.
- З метою уникнути дублювання роботи, де це можливо, підтримувати угоди про обмін даними між надавачами послуг в центрі.
- Забезпечувати зворотній зв'язок шляхом надання інформації з центру національним координаційним механізмам.
- Переконавшись, що мешканці центру мають регулярний і своєчасний доступ до точної інформації, що дозволяє приймати зважені індивідуальні та сімейні рішення щодо повернення, інтеграції чи переселення. Забезпечувати надання інформації відповідною мовою (або мовами) та у відповідному форматі.
- Доводити до відома мешканців центру результати будь-яких оцінок в потенційних районах повернення, інтеграції чи переселення, щоб дозволити йому самостійно визначити безпечність таких варіантів.
- Разом із надавачами послуг розробляти ключові повідомлення для визначених уразливих людей, щоб вони були інформовані про постійний доступ до послуг протягом усього процесу.
- Пов'язувати інформацію, як мінімум, з відомостями щодо послуг в сферах правової підтримки (захисту), охорони здоров'я, освіти, водопостачання та енергопостачання, можливостей щодо засобів до існування, ринків і релігійних та культурних установ.
- Регулярно проводити опитування щодо намірів та інші форми консультацій на рівні домогосподарств, щоб оцінити, як домогосподарства приймають рішення і чи існують перешкоди на шляху до їх бажаних варіантів.
- Цікавитись чутками та швидко реагувати на них.
- За допомогою механізмів участі спільнот відстежувати тенденції вибору рішення на рівні спільноти, включно з часом та умовами будь-якого переїзду.

---

#### Ключові показники

- Показники центру узгоджені з партнерами.
- Відсоток профілів центру, які оновлюються в обумовлені терміни
- Відсоток населення центру, здатного висловити своє свідоме бажання щодо повернення, інтеграції чи переселення
- Відсоток населення центру, яке знає, де отримати доступ до інформації про варіанти довготривалих рішень

## Інструкції

1. Команди управління центрів повинні відігравати провідну роль у тому, яка інформація збирається в центрі, щоб бути поінформованими та підкреслити **прогалини, потреби та можливості населення**. Результати звітності, які очікуються від команд управління центрів, будуть різними в кожному контексті. Принаймні, команда управління має знати, хто знаходиться в їхньому центрі, потреби його населення та агенції, які його забезпечують. Команди управління центрів також повинні знати, як в їхніх умовах впливають відмінності між статтю, віковими групами та складом груп населення.
2. Команда управління центру також відповідає за підготовку звіту для зацікавлених сторін щодо **заходів і прогалин, до яких приділяється пріоритетна увага**. Це особливо стосується неформальних центрів або мобільних підходів, які не так часто контролюються надавачами послуг.
3. Канали перенаправлення можуть мати важливе значення для ключових технічних служб, включно зі службами охорони здоров'я, безпеки, ГЗН, захисту, захисту дітей, піклування про дітей, які пережили ГЗН, та осіб, зниклих безвісти.
4. Якщо інформація збирається та документується іншою зацікавленою стороною, залежно від **чутливості** цих даних, співробітники команди управління центру повинні приєднатися до групи збору даних. Попередні домовленості про те, яка інформація збирається, мають вирішальне значення, оскільки вони захищають громаду центру від втоми, пов'язаної з наданням даних, і запобігають дублюванню схожої інформації. *Для отримання додаткової інформації див. Стандарт 1.4.*
5. **Фокус-групи** можуть розкрити велику кількість детальної інформації та сприяти глибокому розумінню. При правильному виконанні її роботи фокус-група створює сприятливе середовище, яке заспокоює учасників, дозволяючи їм вдумливо відповідати на запитання своїми словами і давати більш змістовні відповіді. Хороша фокус-група вимагає планування.
6. Слід бути обережним при обміні інформацією про **повернення, інтеграцію або переселення** з населенням центру, щоб не викликати нереалістичних очікувань. Корисним буде збір інформації про будь-які програми розвитку в цих місцях. Делікатне завдання полягатиме в розумінні побажань щодо ухвалення рішень і в реагуванні на чутки.
7. Якщо проводиться регулярний моніторинг обслуговування, **багатогалузеві оцінки** мають бути необхідні лише після значної зміни в складі населення або в умовах проживання в центрі. Персонал центру повинен брати участь у плануванні будь-яких масштабних оцінок, які проводяться агенціями.

8. Вищезазначене стосується також **нетабірних умов**. Однак буде потрібно більше часу, щоб узгодити із зацікавленими сторонами, яку інформацію збирати, чому і як.

⊗ *Дізнайтеся більше про моніторинг обслуговування на об'єкті в розділі 4 Інструментарію керування табором. Див. також контрольний перелік допомоги з координації та моніторингу та надання послуг у Інструментарію управління табором, розділ 2.*

⊗ *Детальніше про ключові дії для підтримки рівного доступу дітей до структур, послуг і простору на об'єкті див. в Мінімальних стандартах захисту дітей, Стандарт 23 «Управління табором та захист дітей».*

⊗ *Див. також Стандарт 2.2: Участь громади.*

### Стандарт 4.3: Канали перенаправлення

Людей, які потребують цього, спрямовують до спеціалізованих надавачів послуг.

#### Ключові дії

- Підвищувати обізнаність населення та всіх організацій, що працюють в центрі, про критично важливі канали перенаправлення до служб охорони здоров'я, боротьби з ГЗН, захисту дітей та інших служб захисту.
- Звести до мінімуму дублювання між надавачами послуг та спрощувати канали перенаправлення.
- Навчати членів команди управління центру розміщення використовувати критично важливі шляхи перенаправлення та переконатися, що вони знають, як належним чином та етично радити людям отримати доступ до них.
- Переконатися, що процедури відстеження перенаправлення діють, наприклад, через базу даних перенаправлення.
- Доводити до відома всіх відповідних партнерів будь-які оновлені протоколи ведення випадків (наприклад, про захист дітей та боротьбу з ГЗН).
- Відстоювати надання послуг з боку спеціалістів або більшої кількості конкретних послуг при зміні умов.
  - Відстоювати надання якісних послуг з боку спеціалістів.
- Допомогати керівним структурам або представникам громади відігравати ключову роль у перенаправленні (за умови відповідної підготовки).
- Розвивати механізми самоперенаправлення.

---

### Ключові показники

- Для того, щоб люди зі специфічними потребами отримували необхідну допомогу та захист, створені функціонуючі канали перенаправлення.

---

### Інструкції

1. Хоча канали перенаправлення розробляються спеціалізованими агенціями, через свою постійну (або регулярну) присутність в центрі **команда управління центру відіграє вирішальну роль** у своєчасному поширенні серед населення інформації про спеціалізовані послуги. Канали перенаправлення можуть мати суттєве значення для ключових технічних служб, включно зі службами з охорони здоров'я, безпеки, боротьби з ГЗН, захисту, захисту дітей, піклування про дітей, які пережили ГЗН, та осіб, які зникли безвісти.
2. Всебічне розуміння факторів ризику, з якими стикаються вразливі групи, зокрема жінки та дівчата, та причин цих ризиків є важливим для ефективних профілактичних заходів. На рівні центру разом із відповідними органами та суб'єктами захисту команди управління центрів несуть відповідальність та підзвітні за роботу, спрямовану на захист всіх людей, які живуть в центрі розміщення.
3. Особа, яка пережила ГЗН, повинна бути повністю поінформована про свій вибір, доступні послуги та потенційні позитивні та негативні наслідки доступу до цих послуг. Іноді, якщо в польових розташуваннях можливості обмежені, непросто забезпечити обізнаність надавачів послуг щодо наявних каналів перенаправлення. Слід заохочувати організації та критичні служби надавати послуги в центрі, а не просто розміщувати прапор агентства чи вивіску біля входу в центр, де не відбувається жодних заходів. Краще ділитися ресурсами або говорити, що ваше агентство не має можливості реагувати, ніж просто не надавати послуги.

⊗ *Див. також Принцип 3 принципів захисту проекту «Сфера».*

Вихід і передача

---

## 5. Вихід і передача

Оскільки гуманітарна ситуація змінюється, управління багатьма центрами розміщення переходить від однієї організації до іншої принаймні один раз протягом часу існування центру. Ця передача може бути здійснена міжнародним або національним неурядовим організаціям або, швидше за все, національними чи місцевими органами влади, які можуть взяти на себе роль управління центром розміщення на додаток до своїх інших повноважень. Передача також може мати більший вплив і торкнутися надавачів послуг та інших зацікавлених сторін. Перехід до нового керівництва зазвичай не передбачає закриття центру, але передбачає, що люди, які шукають захисту та допомоги, продовжуватимуть отримувати послуги.

Процес закриття центру розміщення, як і його створення та планування, змінюється залежно від контексту. Це може відбуватися з різних причин, різними способами та на різних етапах. Цей процес варіюється від планового і впорядкованого закриття, (організованого добровільного повернення або скорочення донорської підтримки), до раптового і безладного закриття внаслідок стихійних лих, небезпеки або вимоги з боку уряду. У деяких випадках, коли надання допомоги та послуг поступово скорочується, сам центр розміщення не закривається з точки зору інфраструктури або його функції як місця розташування переміщеного населення. Він сам по собі може стати життєздатним населеним пунктом, містечком або майданчиком для економічної чи соціальної діяльності. Він також може просто повернутися до своєї попередньої функції. Часткові або повні незаплановані закриття, які передбачають примусове повернення, вимагають запровадження стратегічних та проактивних механізмів управління, щоб гарантувати захист постраждалих людей.

Незалежно від обставин, ретельне планування та широка координація мають вирішальне значення, і вони повинні здійснюватися командою управління центром розміщення у співпраці з національними органами влади та іншими ключовими зацікавленими сторонами, включно з законними власниками землі. Разом вони повинні забезпечити повноцінну участь переміщеного населення та приймаючої громади у цьому процесі. Будівлі, стан яких погіршився через тимчасове використання як колективних центрів, можуть справляти негативне враження на місцеву громаду. Остаточне виведення з експлуатації, відновлення та передача таких активів під час закриття центрів має бути визначене та узгоджене із зацікавленими сторонами з самого початку. Планування створення/покращення центру та його закриття взаємопов'язані з самого початку.

Команди управління центру та координатори кластеру СССМ знаходяться в унікальному положенні для моніторингу можливого вторинного переміщення. Це може статися, коли умови в районах повернення або переселення не сприяють безпечному та гідному поверненню. Причини можуть бути пов'язані з безпекою, наявними умовами проживання, засобами до існування та базовими послугами, а також з напругою в суспільстві. Якщо це відбувається і команда управління центру успішно відслідковує ситуацію, необхідно проводити адвокаційну роботу з місцевими або відповідними органами влади щодо проблем, з якими стикаються переміщені особи.

### **Стандарт 5.1: Перехід до нових команд управління центру та співробітників на місцях**

Населення центру розміщення продовжує отримувати належну та своєчасну підтримку та послуги під час перехідних періодів управління центром.

#### **Ключові дії**

- Разом з новими командами управління центру розробити план переходу або передачі.
  - Як мінімум, цей план повинен забезпечити продовження надання послуг в центрі. Необхідно включити у цей процес наявних надавачів послуг.
  - Переконайтеся, що передача інфраструктури та обладнання включає належні деталі ключових ресурсів, завдань та технічних вимог.
  - Передбачити потреби у відновленні та виведенні з експлуатації.
- Включати в процес передачі наявні представницькі структури центру розміщення.
- Співпрацювати з наступними командами управління центру над розробкою плану дій для задоволення потреб уразливих людей, який не наражатиме їх на підвищений ризик через передачу центру та забезпечуватиме їм безперервний доступ до послуг.
  - Переконайтеся, що вразливі люди та особи, які доглядають за ними, були належним чином поінформовані про нову команду управління центру та про те, що послуги залишаються для них доступними.
- Співпрацювати з новою командою управління центру для забезпечення достатнього потенціалу та експертного досвіду.

- Розбудова потенціалу має охоплювати всі сфери, зокрема питання землеволодіння, утримання та захисту інфраструктури, а також гуманітарні принципи.
- Співпрацювати з новою командою управління центру, наприклад, через партнерські відносини або виконання спільних функцій, наставництво або віддалене керування.
- Ознайомити з коротким викладом плану переходу або передачі приймаючу громаду та представників місцевої влади.

---

### Ключові показники

- Відсоток населення центру, яке задоволене послугами, що надаються в перехідні періоди
- Консультації з громадою та партнерами використовуються для розробки та обміну планами переходу або передачі.

---

### Інструкції

1. **Наступними командами управління центру** можуть бути гуманітарні організації, державні органи (місцеві чи національні) або громадські об'єднання. Важливо нарощувати потенціал і передбачати певний час для технічної підтримки та спільної роботи досвідчених та нових співробітників з метою завершення заходів та консультацій. У тих сферах, де це можливо, нову команду управління центру слід заохочувати до збереження первинного персоналу, з яким продовжують контракти для передачі досвіду та інституційної пам'яті, щоб забезпечити безперервність надання послуг для населення. Для запланованих передач можна забезпечити потенціал та експертний досвід наступної команди управління центру, а також, якщо це необхідно, розробити плани та заходи для розвитку потенціалу. Для більш швидкої передачі координатор кластеру CCCM та провідне агентство кластеру можуть відігравати роль у забезпеченні впровадження планів покращення потенціалу наступних команд управління центру.

- ⊗ Див.також Стандарт 1.3: Спроможність SMA та команди управління об'єктом.



## Стандарт 5.2: Заплановане закриття

Закриття центру розміщення відбувається у плановий та консультативний спосіб, і його вплив на будь-яке населення, що залишилося в центрі, пом'якшується.

### Ключові дії

- Переглянути плани закриття центру розміщення та адаптувати їх до поточного контексту.
  - Використовувати результати консультативних нарад, обговорень у фокус-групах або опитувань як підґрунтя будь-яких дій.
- Якщо це доречно та можливо, організувати ознайомчі поїздки до місць повернення, інтеграції чи переселення.
- Скласти список мешканців центру, які готові до переїзду, особливо враховуючи багатодітні сім'ї, людей з інвалідністю та домогосподарства, які очолюються жінками. Адвокувати надання відповідного транспорту.
- Залучати структури самоврядування центру та його керівництво до планування та реалізації закриття.
- Шукати рішення для вразливих груп населення, щоб вони були охоплені мережею соціального захисту, якщо послуги, надавані в центрі, раптово скоротяться або припиняться.
- Контролювати процес закриття центру відповідно до плану.
- Забезпечувати, щоб механізми зворотного зв'язку та подання скарг залишалися доступними для постраждалого населення.
- Переконатися, що вжито заходів для населення, що залишилося, якому може знадобитися доступ до спеціальних послуг під час проживання або перебування на місці, включно з отриманням доступу до відповідної допомоги.
- Використовувати або адаптувати наявні підходи та інструменти залучення громади, щоб з'ясувати та задокументувати сприйняття нею закриття та переміщення центру.

### Ключові показники

- Відсоток організацій, що надають послуги в центрі розміщення, які беруть участь в узгодженні плану закриття (цільовий показник 100%).
- Механізми зворотного зв'язку та подання скарг зберігаються протягом усього процесу закриття.
- Відсоток безпекових питань і питань захисту, пов'язаних із закриттям, які повідомляються та передаються на подальший розгляд.

## Інструкції

1. Процес закриття центру (як і його створення) буде дуже залежати від контексту, а ключовим елементом у плавному процесі закриття є залучення спільноти.
  2. Хоча закриття офіційних таборів є обов'язком уряду, реалізація національних стратегій виходу не має бути покладено на одну установу чи орган влади, а потребує залучення багатьох зацікавлених сторін на різних рівнях державної влади, суспільства або неурядових організацій.
  3. Закриття об'єктів, де розміщені ВПО, має відповідати всім планам уряду щодо переміщення ВПО, повернення землі у власність та будь-яких інших адміністративних питань.
  4. Закриття місць розміщення біженців передбачатиме підписання національними урядами юридичних меморандумів про взаєморозуміння з країнами повернення або переселення. Вони організуються УВКБ ООН, урядом країни, що надає прихисток, та запланованої країни повернення або переселення.
- ⊗ Див. також Стандарти 2.2: Участь громади, 2.3: Обмін інформацією з громадами та 2.4: Зворотній зв'язок та скарги.
- ⊗ Дізнайтеся більше про закриття об'єктів, а також контрольний перелік закриття в розділі 7 Інструментарію управління табором.
- ⊗ Докладніше про закриття об'єктів читайте в Правилах закриття табору (Camp Closure Guidelines) кластера CCCM.

### Стандарт 5.3: Незаплановане закриття (часткове або повне)

Незаплановане (примусове повернення) і стихійне закриття не стає несподіваним, а його вплив на мешканців об'єкта є керованим та пом'якшується.

## Ключові дії

- Переконатися, що мешканці центру розміщення мають доступ до основних послуг.
  - Забезпечувати координацію з надавачами послуг щодо їх переміщення або відновлення.
  - Відстоювати збереження послуг в інтересах населення центру розміщення.

- Працювати з місцевими та національними органами влади та іншими зацікавленими сторонами над пошуком альтернативних рішень щодо розміщення мешканців центру, які постраждали від закриття.
  - Підтримувати процеси переміщення майна та інфраструктури.
  - Скласти перелік мешканців центру розміщення, які потребують переїзду, звертаючи увагу на багатодітні сім'ї та домогосподарства, які очолюються жінками. Адвокувати надання відповідного транспорту.
  - Переконатися, що житло для людей з інвалідністю пристосоване для задоволення їх потреб.
- Використовувати або адаптувати наявні механізми обміну інформацією, щоб інформувати населення центру розміщення та надавачів послуг про те, що відбувається і чому.
- Забезпечити, щоб механізми зворотного зв'язку та подання скарг залишалися доступними для постраждалого населення.
- Використовувати або адаптувати наявні підходи та інструменти залучення громади, щоб з'ясувати та задокументувати сприйняття нею закриття та переміщення центру розміщення.

### Ключові показники

- Відсоток населення центру розміщення, яке має доступ до основних послуг під час закриття або переміщення центру.
- Механізми зворотного зв'язку та подання скарг зберігаються протягом усього процесу закриття.
- Відсоток безпекових питань і питань захисту, пов'язаних із закриттям, які повідомляються та передаються на подальший розгляд.

### Інструкції

1. Ситуації, які виникають у результаті конфліктів і катастроф, спричинених стихійними лихами, часто непередбачувані. Люди залишаються в центрах розміщення набагато довше, ніж планувалося спочатку. Майбутні події та різні сценарії необхідно передбачати з самого початку реагування. Ефективне управління центром, інфраструктурою та ресурсами має базуватися на оцінках, включаючи терміни виходу. Ретельне планування має бути спрямоване на захист населення центру розміщення.
2. Хоча примусове закриття центрів розміщення та примусове повернення переміщених осіб до місця їх походження неприйнятні, команда управління центру має бути готова реагувати на такі ситуації. Закриття центру розміщення має відбуватися в рамках довгострокових рішень для всіх переміщених людей.

- ⊗ Див. також Стандарти 2.1: Участь громади, 2.2: Обмін інформацією з громадами, 2.3: Зворотній зв'язок та скарги та 2.4: Структури самоврядування.
- ⊗ Дізнайтеся більше про закриття центрів розміщення, а також контрольний перелік закриття в розділі 7 Інструментарію управління табором.
- ⊗ Докладніше про закриття центрів розміщення читайте в Правилах закриття табору кластера СССМ.

### **Стандарт 5.4: Відновлення та виведення з експлуатації**

Відновлення центру розміщення а відповідає потребам населення, що залишилося, та приймаючих громад і проводиться з урахуванням місцевих норм та екологічних потреб.

#### **Ключові дії**

- Консультуватися з усіма надавачами послуг, представниками громад та іншими зацікавленими сторонами для розробки плану відновлення та виведення з експлуатації, який детально описує обладнання, інфраструктуру та рекомендації щодо відновлення землі та інфраструктури.
  - Консультуватися під час створення центру розміщення, в процесі встановлення способів управління інфраструктурою та землею, а також в процесі закриття об'єкта.
  - Забезпечити, щоб місця поховання, які використовуються населенням центру, були чітко позначені та включені в плани відновлення та виведення з експлуатації.
  - Надіслати запит на конкретні протоколи виведення з експлуатації до будь-яких місць видалення небезпечних відходів, таких як медичні установи, місця зберігання хімічних речовин та бойні.
  - Надіслати запит надавачам послуг щодо планів виведення з експлуатації всіх туалетів та споруд для утилізації рідких відходів.
- Оцінювати, пом'якшувати та контролювати будь-який негативний вплив на навколишнє середовище.
- Доводити план реабілітації та виведення з експлуатації до відома приймаючої громади, населення, що залишилося, та будь-якого органу місцевого самоврядування.
- Переглянути початкові та оновлені плани центру та будь-які початкові угоди з приймаючою громадою та відновити співпрацю з нею за допомогою механізмів залучення громад.
- Переглянути угоду з приймаючими громадами та місцевою владою, де детально викладено умови, необхідні для повернення землі та інфраструктури.

## Ключові показники

- Екологічні проблеми оцінюються, пом'якшуються та контролюються.

## Інструкції

1. Закриття центру розміщення призведе до утворення великої кількості відходів різних видів, таких як матеріали для житла, залишені речі та різноманітні пошкоджені предмети. Такі відходи, як хімікати, батарейки, прострочені предмети та медичні відходи, потрібно належним чином утилізувати. Підготовка до закриття об'єкта включає прибирання відходів шляхом утилізації, захоронення на місці чи спалювання. Слід серйозно ставитися до ризику забруднення ґрунту та водних джерел.
2. Відновлення довкілля не обов'язково означає повернення об'єкту колишнього статусу; навіть якщо це можливо, це буде дорогим і тривалим процесом. Можливо, буде більш доречно дізнатися, яким хотіла би бачити об'єкт після його закриття приймаюча громада.

⊗ *Дізнайтеся більше про екологічні міркування в розділі 6 Інструментарію управління табором. Див. також контрольний перелік щодо закриття у розділі 7.*

⊗ *Планування життєвого циклу центру розміщення має здійснюватися згідно зі Стандартами 3.2 «Відповідне середовище», 4.1 «Координатація об'єкта» та 5.4 «Заплановане закриття».*

⊗ *Див. також технічні розділи Посібника проекту «Сфера» для більш детальної інформації щодо виведення з експлуатації та відновлення водопостачання, санітарії та гігієни, тимчасового житла й організації розміщення та інфраструктури закладів охорони здоров'я.*

Додаток 1 –  
Контрольний  
перелік  
моніторингу  
включення людей  
з інвалідністю

---

# Додаток 1 – Контрольний перелік моніторингу включення людей з інвалідністю

Як можна відстежувати інклюзивність центру розміщення? Цей контрольний перелік не є вичерпним і не призначений для заміни підходів, що ґрунтуються на спільній участі. Він може використовуватися як додатковий інструмент керівниками центру, з метою оцінки його інклюзивності, або як інструмент для підтримки розробки інклюзивної стратегії для людей з інвалідністю.

Для моніторингу інклюзії важливе значення буде мати розподіл даних за статтю, віком та інвалідністю. За необхідності та наявних можливостей оцінки, аналізу та реагування, команди управління центру заохочуються використовувати інструменти, перевірені в гуманітарних контекстах, такі як Короткий набір питань щодо інвалідності Вашингтонської групи.

Запитання, наведені нижче, відповідають структурі *Мінімальних стандартів управління таборами*<sup>1</sup>. Запитання мають бути адаптованими до контексту та можуть бути налаштовані відповідно до різних умов або програмних цілей.

## Можливості управління центром розміщення та ідентифікація

### *Планування життєвого циклу центру розміщення*

- Чи були залучені до розробки плану дій люди з різними типами інвалідності?
- Чи враховує план дій управління центром різноманітні потреби людей з інвалідністю? Чи він включає в себе цільові заходи для осіб, які потребуватимуть розумного пристосування?
- Чи враховане в плані дій інклюзивне бюджетування та матеріальні ресурси? Наприклад, бюджетна лінія для забезпечення доступності та розумного пристосування, починаючи з етапу проектування; закупівля матеріалів, що відповідають принципам універсального дизайну.
- Чи були враховані потреби людей з інвалідністю в планах дій на випадок непередбачених обставин та евакуації?

---

1 Щодо конкретних стандартів інклюзії див. публікацію Консорціуму з віку та інвалідності «Стандарти гуманітарної інклюзії для людей похилого віку та людей з інвалідністю», 2018 р.: [www.helpage.org/download/5a7ad49b81cf8](http://www.helpage.org/download/5a7ad49b81cf8)

**Спроможність команди управління центру розміщення**

- Чи призначено когось зі складу команди управління центру координатором з питань включення людей з інвалідністю?
- Чи є чоловіки та жінки з інвалідністю, які працюють в команді управління центру як співробітники, волонтери, громадські активісти тощо?
- Чи заохочуються люди з інвалідністю подаватися на посади в команді управління центру? Чи передбачено розумне пристосування для людей з інвалідністю, які працюють в команді управління центру?
- Чи пройшла команда управління центру навчання щодо включення людей з інвалідністю і чи може команда застосувати ці знання для надання інклюзивної допомоги? Чи доступні технічні рекомендації щодо інклюзії в рамках команди управління центру або через партнерів?
- Чи доступні приміщення та процеси організації для людей з різними типами інвалідності?

**Ідентифікація та захист даних**

- Чи були ідентифіковані люди з інвалідністю під час реєстрації або за допомогою інших механізмів збору даних?
- Чи доступні для команди управління центру дані, розподілені за статтю, віком та інвалідністю?
- Чи захищені у належний спосіб дані, пов'язані з людьми з інвалідністю, протягом всього циклу управління інформацією?
- Чи отримуються, коли це необхідно, інформована згода від людей з інвалідністю (або дозвіл, якщо згода не може бути надана, наприклад, дітьми або людьми з інтелектуальними порушеннями); і доступним способом (наприклад, у легких для читання форматах)?

**Участь та представництво громади****Участь громади**

- Чи включені люди з інвалідністю до методологій участі, розроблених командою управління центру? Чи виділено бюджет на підтримку їх залучення?
- Чи залучені люди з інвалідністю до кожного етапу проєктного циклу – оцінки, планування, впровадження, моніторингу та аналізу?
- Чи існують різноманітні доступні канали для людей з інвалідністю, що дозволяють звернутися до команди управління центру та повідомити про свої погляди та проблеми?
- Чи повідомляють люди з інвалідністю, що вони задоволені своїми можливостями впливати на рішення щодо центру?
- Чи вважають жінки з інвалідністю, що їхні погляди враховуються в процесі прийняття рішень?



**Обмін інформацією та комунікація**

- Чи проводилися консультації з людьми з різними типами інвалідності щодо їхніх комунікаційних потреб та вподобань?
- Чи надаються в центрі ключові інформаційні, освітні та комунікаційні матеріали в різних форматах і медіа (наприклад, крупним шрифтом, у легкому для читання форматі та без жаргонізмів, піктограмами, мовою жестів, усними, радіо-, відео-засобами і текстовими повідомленнями)?
- Чи розповсюджується інформація в багатьох доступних місцях (наприклад, через інформаційні столи, пункти розподілу допомоги, у безпечних місцях та в медичних установах; під час засідань органів самоврядування центру та фокус-груп; обходячи домівки та залучаючи представників громад)?
- Чи організовано моніторинг для того, щоб люди з різними типами інвалідності були охоплені та мали доступ до ключової інформації про життя центру розміщення, загальні доступні послуги та допомогу, а також конкретні послуги, які їх стосуються?

**Зворотний зв'язок та скарги**

- Чи можна збирати відгуки та скарги через різні канали (наприклад, усні, письмові, електронні, паперові, через скриньки, довідкові служби, гарячі лінії) доступними способами та в доступних місцях?
- Чи доступні механізми зворотного зв'язку та подання скарг для людей, які перебувають у своїх прихистках?
- Чи враховується також доступність під час виконання дій та звітності?
- Чи існує спосіб відстежувати використання механізмів зворотного зв'язку та подання скарг людьми з інвалідністю (наприклад, чи розподілені дані за статтю, віком та інвалідністю за допомогою Короткого набору запитань Вашингтонської групи)?
- Чи можна за допомогою цих механізмів також отримати скарги щодо проблем, пов'язаних з інвалідністю, наприклад, щодо доступності, неналежного розумного пристосування (або відмови в ньому)? Чи надаються відповіді вчасно, доступно та зі знанням стану справ?
- Чи доступні для людей з інвалідністю механізми запобігання сексуальній експлуатації та зловживанням?

**Структури самоврядування**

- Чи є активні організації людей з інвалідністю, групи самопомоги чи громадські об'єднання людей з інвалідністю в центрі розміщення або в прилеглих громадах? Якщо так, то чи є вони репрезентативними для населення центру в його різноманітності (за статтю, віком, етнічною приналежністю, інвалідністю)?
- Чи залучені особи з інвалідністю та/або їх представницькі організації до структур або груп урядування в центрі? Чи відіграють вони значущу роль? Чи

залучені особи/організації репрезентують населення з точки зору статі, віку, етнічної приналежності та інвалідності? Чи відчувають люди з обмеженими можливостями, що вони представлені структурою самоврядування центру розміщення?

- Чи були виявлені бар'єри та сприятливі умови для участі людей з інвалідністю? Чи брали участь люди з інвалідністю в їх ідентифікації? Чи проводяться на регулярній основі оцінка бар'єрів та сприятливих умов?
- Чи була проведена оцінка ризиків (пам'ятаючи принцип "не нашкодь") відносно участі людей з інвалідністю та потенційного впливу на їхнє життя, а також того, як їх сприймають? Чи проводяться оцінки ризиків на регулярній основі?
- Чи було організоване силами команди управління центру або партнерів навчання для людей з інвалідністю, їхніх сімей, а також організацій, які опікуються людьми з інвалідністю, щоб забезпечити їхню конструктивну участь та підвищення стійкості?

## Середовище центру розміщення

### *Безпечне та захищене середовище*

- Чи регулярно в центрі розміщення проводяться оглядові аудити та аудити безпеки з метою оцінки фізичної інфраструктури та поведінки громади, чи враховуються при їх проведенні ризики, з якими можуть зіткнутися чоловіки, жінки, хлопчики та дівчата з інвалідністю? Чи існує стратегія для зменшення виявлених ризиків?
- Чи представлені люди з інвалідністю в комітетах з безпеки?
- Чи доступні для людей з інвалідністю інформаційні канали для повідомлення про ризики для населення центру розміщення (у різних форматах та місцях)?
- Чи були під час створення та вдосконалення центру розміщення вжиті заходи для застосування універсальних принципів дизайну та забезпечення доступу до інфраструктури для великої кількості людей? Чи охоплюють ці заходи, наприклад, шляхи, доступ до прихистків, послуг з водопостачання, санітарії та гігієни (WASH), пункти розподілу допомоги, громадські простори, школи та заклади охорони здоров'я? Чи враховують вони діапазон наявних обмежень (наприклад, фізичні, психосоціальні та інтелектуальні, а також сенсорні порушення)?
- Чи з людьми з інвалідністю, їхніми сім'ями та доглядачами консультуються щодо їхніх потреб, бар'єрів, з якими вони стикаються, та очікувань щодо планів відносно центру розміщення протягом усього його життєвого циклу? Наприклад, відносно загального облаштування, інфраструктури, прихистків, доступу до пунктів WASH, пунктів розподілу допомоги, закладів охорони здоров'я, шкіл та громадських просторів.

- Чи враховуються та дотримуються національні закони, норми та стандарти щодо доступності та інклюзії?
- Чи забезпечується розумне пристосування людям з інвалідністю та їхнім сім'ям з точки зору доступу до обладнання, послуг та допомоги?
- Чи планується бюджет для розумного пристосування та покращення центру розміщення, щоб зняти бар'єри, з якими можуть зіткнутися люди з інвалідністю?
- Чи проводяться регулярні аудити доступності для оцінки частини або всього середовища центру розміщення, включно з приміщеннями для зборів?
- Чи розглядаються питання прийнятної відстані і надання транспорту до основних служб і установ для людей з інвалідністю?
- Чи мають діти з інвалідністю доступ до освіти? Чи мають інші особи з інвалідністю та їхні сім'ї доступ до освіти та можливостей забезпечити засоби до існування?

## **Координація та моніторинг обслуговування центру розміщення**

### ***Координація центру розміщення***

- Чи існують організації, орієнтовані на людей з інвалідністю, які працюють в центрі розміщення або в громадах (наприклад, спеціалізовані НУО або служби для людей з інвалідністю, організації, утворені людьми з інвалідністю)?
- Чи є інші фахівці, які підтримують зусилля з інклюзії на рівні центру (наприклад, співробітники з питань психічного здоров'я та психосоціальної підтримки, захисту населення, захисту дітей, боротьби з ГЗН)?
- Чи було здійснене мапування, визначені та залучені відповідні служби та зацікавлені сторони?
- Чи є інклюзія регулярним пунктом порядку денного координаційних нарад в центрі?
- Якщо у країні діє робоча група у справах людей з інвалідністю (або група у справах людей похилого віку і людей з інвалідністю), чи відвідує засідання цієї робочої групи команда управління центру?
- Чи залучаються особи з інвалідністю та комітети з питань інвалідності до прийняття колективних рішень, у тому числі до нарад зацікавлених сторін на рівні центру розміщення? Чи доступні координаційні наради для людей з інвалідністю?
- Чи беруть участь люди з інвалідністю в процесі прийняття рішень щодо мінімальних секторальних стандартів якості?
- Чи люди з інвалідністю долучаються до впровадження та моніторингу заходів із захисту, надання допомоги та результатів діяльності протягом усього життєвого циклу центру?

- Чи проводиться адвокація пошуку довготривалих рішень для людей з інвалідністю разом з людьми з інвалідністю?

### ***Оцінка, моніторинг та звітність про обслуговування центру розміщення***

- Чи є інклюзивними профілі центру розміщення та інструменти оцінки (наприклад, виявлення людей з інвалідністю з розподілом даних за статтю, віком та інвалідністю; визначення ризиків, бар'єрів та вимог)?
- Чи залучаються люди з інвалідністю до моніторингу послуг та багатогалузевих оцінок та чи цікавляться їх думкою під час цих заходів? Чи є конкретні запитання для людей з інвалідністю в опитуваннях та інструментах моніторингу, які використовує команда управління центру?
- Чи мають люди з інвалідністю повноцінний доступ до інформації, яка дозволяє приймати їм рішення щодо повернення, інтеграції чи переселення? Чи доступна безперервність обслуговування протягом усього процесу? Чи визначені бар'єри для прийняття рішень?

### ***Канали перенаправлення***

- Чи знають люди з інвалідністю про критично важливі канали перенаправлення до служб охорони здоров'я, боротьби з ГЗН, захисту дітей та інших служб захисту та спеціалізованих послуг? Чи передавалася ця інформація в різних форматах і різними доступними каналами?
- Чи знають співробітники управління центру розміщення про критично важливі (і доступні) канали перенаправлення та чи знають вони, як належним чином та етично порадити людям, у тому числі людям з інвалідністю та їхнім родинам, як отримати до них доступ?
- Чи діють процедури подальшого розгляду справи після перенаправлення?
- Чи надаються партнерам протоколи ведення випадку за потреби?
- Чи проводиться адвокаційна робота щодо якісних спеціалізованих послуг для людей з інвалідністю?
- Чи відіграють роль в перенаправленні комітети з питань інвалідності?

## **Вихід і передача**

### ***Перехід до нової команди управління центру розміщення***

- Чи було включено безперервне обслуговування людей з інвалідністю в план переходу або передачі центру розміщення?
- Чи були залучені до процесу люди з інвалідністю та люди, які доглядають за ними, і чи були вони змістовно поінформовані про плани переходу?
- Чи були визначені потреби та вимоги людей з інвалідністю та їхніх сімей, щоб вони не піддавалися підвищеному ризику через передачу центру розміщення? Чи забезпечено їм доступ до послуг?

- Чи пройшли співробітники нової команди управління центру навчання щодо практик включення людей з інвалідністю? Чи мають вони достатньо можливостей та досвіду?

### **Закриття**

- Чи проводилися з людьми з інвалідністю консультації щодо планів закриття центру розміщення зшляхом зустрічей, фокус-груп чи інших заходів?
- Чи організовані належні ознайомчі поїздки для людей з інвалідністю?
- Чи організовано належне транспортування та підтримка, у тому числі для запобігання ризикам розлуки з сім'єю та особами, які здійснюють догляд?
- Чи враховують у планах на випадок непередбачених обставин проблеми людей з інвалідністю з точки зору систем соціального захисту, якщо послуги раптово будуть скорочені або припинені?
- Чи доступні механізми зворотного зв'язку та подання скарг для людей з інвалідністю?
- Чи продовжують діяти заходи підтримки людей з інвалідністю, які залишилися, наприклад доступ до спеціальних послуг, допомоги та груп самопомоги під час перебування в центрі розміщення?
- Коли закриття центру розміщення є незапланованим, чи поінформовані люди з інвалідністю про те, що відбувається і чому, чи враховано їхні мінімальні вимоги (наприклад, доступ до основних послуг, транспорту та житла)?

---

# Список джерел та додаткова література

- The Alliance for Child Protection in Humanitarian Action, *Minimum Standards for Child Protection in Humanitarian Action: 2019 Edition*, 2020. [https://alliancecpa.org/en/CPMS\\_home](https://alliancecpa.org/en/CPMS_home)
- ALNAP. *Participation Handbook for Humanitarian Field Workers*, 2009. [www.alnap.org/help-library/participation-handbook-for-humanitarian-field-workers](http://www.alnap.org/help-library/participation-handbook-for-humanitarian-field-workers)
- British Red Cross. *Community Engagement Hub*. <https://communityengagementhub.org>
- The Cash Learning Partnership (CaLP), *Minimum Requirements for Market Analysis in Emergencies*, 2013. [www.calpnetwork.org/wp-content/uploads/2013/07/minimum-requirements-for-market-analysis-in-emergencies.pdf](http://www.calpnetwork.org/wp-content/uploads/2013/07/minimum-requirements-for-market-analysis-in-emergencies.pdf)
- Global Camp Coordination and Camp Management (CCCM) Cluster. *Camp Closure Guidelines*, 2014. <https://ccmcluster.org/resources/camp-closure-guidelines>
- Global CCCM Cluster. *CCCM Case Studies Volume 1*, 2014. <https://ccmcluster.org/resources/cccm-case-studies-vol-1>
- Global CCCM Cluster. *Urban Displacement & Outside of Camp: Desk Review*, 2014. <https://ccmcluster.org/resources/urban-displacement-out-camps-review-udoc>
- Global CCCM Cluster. *CCCM Case Studies Volume 2*, 2016. <https://ccmcluster.org/resources/cccm-case-studies-vol-2>
- Global CCCM Cluster. *CCCM Case Studies 2016-2019 Chapter 3*, 2019. <https://ccmcluster.org/resources/cccm-case-studies-2016-2019-chapter-3>
- Global CCCM Cluster. *Management and Coordination of Collective Settings Through Mobile / Area Based Approach: Working Paper*, 2019. <https://ccmcluster.org/resources/management-and-coordination-collective-settings-through-mobile-approach-working-paper>
- Global Protection Cluster Working Group. *Handbook for the Protection of Internally Displaced Persons*, 2010. [www.globalprotectioncluster.org/\\_assets/files/news\\_and\\_publications/IDP\\_Handbook\\_EN.pdf](http://www.globalprotectioncluster.org/_assets/files/news_and_publications/IDP_Handbook_EN.pdf)
- Humanitarian Standards Partnership. *Humanitarian inclusion standards for older people and people with disabilities*. Key inclusion standards 4, 5 and 6, 2018. [https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/Humanitarian\\_inclusion\\_standards\\_for\\_older\\_people\\_and\\_people\\_with\\_disabi.pdf](https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/Humanitarian_inclusion_standards_for_older_people_and_people_with_disabi.pdf)

- OCHA. *Guiding Principles on Internal Displacement*, 2004. <https://reliefweb.int/report/world/guiding-principles-internal-displacement-2004>
- IASC. *IASC Six Core Principles*, <https://psea.interagencystandingcommittee.org/update/iasc-six-core-principles>
- IASC. *Strategy: Protection from and response to Sexual Exploitation and Abuse and Sexual Harassment*, 2018. <https://interagencystandingcommittee.org/iasc-champion-protection-sexual-exploitation-and-abuse-and-sexual-harassment/strategy-protection>
- IASC and Global Protection Cluster. *Guidelines for Integrating Gender-Based Violence Interventions in Humanitarian Action: Reducing risk, promoting resilience and aiding recovery*, 2015. <https://interagencystandingcommittee.org/working-group/iasc-guidelines-integrating-gender-based-violence-interventions-humanitarian-action>
- ICRC. *Handbook on Data Protection in Humanitarian Standards*, 2020. [www.icrc.org/en/data-protection-humanitarian-action-handbook](http://www.icrc.org/en/data-protection-humanitarian-action-handbook)
- IOM, Norwegian Refugee Council (NRC) and UN Refugee Agency UNHCR. *Camp Management Toolkit*. <https://ccmcluster.org/resources/camp-management-toolkit>
- NRC. *Sustainable Settlements: Maximising the social, environmental and economic gains in humanitarian displacement settings*, 2017. <https://reliefweb.int/report/world/sustainable-settlements-maximising-social-environmental-and-economic-gains-humanitarian>
- NRC. *Community Coordination Toolbox*, 2020. <https://cct.nrc.no>
- NRC. *Improving Participation and Protection of Displaced Women and Girls Through Camp Management Approaches*, 2020. [www.nrc.no/resources/reports/improving-participation-and-protection-of-displaced-women-and-girls-through-camp-management-approaches](http://www.nrc.no/resources/reports/improving-participation-and-protection-of-displaced-women-and-girls-through-camp-management-approaches)
- Overseas Development Institute. *Protracted Displacement: Uncertain Paths to Self-reliance in Exile*, 2015. [www.odi.org/publications/9906-protracted-displacement-uncertain-paths-self-reliance-exile](http://www.odi.org/publications/9906-protracted-displacement-uncertain-paths-self-reliance-exile)
- Oxfam GB. *Impact Measurement and Accountability in Emergencies: The Good Enough Guide*, 2007. <https://policy-practice.oxfam.org.uk/publications/impact-measurement-and-accountability-in-emergencies-the-good-enough-guide-115510>
- The SEEP Network. *Minimum Economic Recovery Standards (3rd edition)*, 2017. <https://seepnetwork.org/Blog-Post/Minimum-Economic-Recovery-Standards-Third-Edition-exist-190>
- Sphere Association. *The Sphere Handbook (4th edition)*, 2018. <https://spherestandards.org/wp-content/uploads/Sphere-Handbook-2018-EN.pdf>

- UNHCR. *Handbook for the Protection of Internally Displaced Persons*, 2010. [www.unhcr.org/uk/protection/idps/4c2355229/handbook-protection-internally-displaced-persons.html](http://www.unhcr.org/uk/protection/idps/4c2355229/handbook-protection-internally-displaced-persons.html)
- UNHCR, IOM. *Collective Centre Guidelines*, 2010. <https://reliefweb.int/report/world/collective-centre-guidelines>
- UN. *Convention of the Rights of Persons with Disabilities*, 2006. [www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html](http://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html)
- UN Security Council. *Conflict Related Sexual Violence: Report of the UN Secretary-General. S/2018/250*, 2018. [www.un.org/sexualviolenceinconflict/wp-content/uploads/2019/04/report-s-2019-280/Annual-report-2018.pdf](http://www.un.org/sexualviolenceinconflict/wp-content/uploads/2019/04/report-s-2019-280/Annual-report-2018.pdf)
- Women in Displacement. <https://womenindisplacement.org>



---

## Акроніми та скорочення

CHS	Основний гуманітарний стандарт
GBV	Гендерно зумовлене насильство (ГЗН)
IASC	Міжвідомчий постійний комітет (МПК)
IOM	Міжнародна організація з міграції (МОМ)
NGO	Неурядова організація (НУО)
POLR	Постачальник послуг останньої інстанції (кластер)
PSEA	Захист від сексуальної експлуатації та насильства
SEA	Сексуальна експлуатація та насильство
SMA	Команда управління центру розміщення
UNHCR	Агентство ООН у справах біженців (УВКБ ООН)
WASH	Водопостачання, санітарія та гігієна (сектор)

# Алфавітний покажчик

<b>Терміни</b>	<b>Мінімальні стандарти управління таборами</b>	<b>Camp Management Toolkit</b>
<b>скорочення abbreviations</b>	77	
<b>підзвітність accountability</b>	vi, 5, 15, 17, 22, 27, 36, 49	10, 14, 15, 20–22, 24–27, 30, 32, 34, 39, 46, 47, 60–63, 65, 66, 73, 75, 77, 96, 109, 118, 121, 127, 132, 138, 141, 186, 187, 189, 190, 192, 195, 196, 203, 213, 226
<b>зональний підхід area-based approach</b>	5, 8, 8, 30, 44, 45, 50	18
<b>оцінка assessment</b>	28, 31, 40, 44, 52, 54, 63	18, 38, 42, 47, 52, 54, 56, 63, 64, 66, 73, 236, 242, 247
– закриття табору – <i>camp closure</i>		109, 114, 115
– створення табору – <i>camp set-up</i>		101, 102, 104, 107
– освіта – <i>education</i>		121, 258, 259, 263, 268, 270
– середовище – <i>environment</i>		84, 86, 87, 89, 91, 92
– продовольча безпека – <i>food security</i>		186, 189, 193, 196, 197
– ГЗН – <i>GBV</i>		146–148, 150, 153

– рівень групи – <i>group level</i>		140
– здоров'я – <i>health</i>		237, 238, 239, 251, 254, 255
– засоби до існування – <i>livelihoods</i>		275–277, 279–281
– потреби – <i>needs</i>		22, 23, 68, 74–76, 79
– участь – <i>participation</i>		27, 49, 50, 51, 57
– програмний цикл – <i>programme cycle</i>		38
– захист – <i>protection</i>	18	42, 123, 125, 126
– PWSN		156, 157, 161–164, 166
– реєстрація – <i>registration</i>		131–133, 139
– ризик – <i>risk</i>	18	
– роль СМА – <i>role of CMA</i>		23, 24
– захищеність і безпека – <i>safety and security</i>	40	57, 171–173, 176, 180, 183
– укриття від багатьох небезпек – <i>shelter multi hazard</i>		223, 229, 230
– план майданчика – <i>site plan</i>		104
– транспарентність \прозорість – <i>transparency</i>		57

– <i>WASH</i>		202–204, 215
<b>Інструментарій управління табором</b> <b>Camp Management Toolkit</b>	ii, 20, 23, 25, 30, 35, 37, 42, 47, 52, 55, 62, 64, 65	
<b>контрольний перелік checklist</b>		
– <i>участь громади</i> – <i>community participation</i>		42, 57
– <i>координація</i> – <i>coordination</i>		68
– <i>координація та моніторинг допомоги та обслуговування</i> – <i>coordinating and monitoring assistance and service</i>		42
– <i>розповсюдження інформації</i> – <i>disseminating information</i>		43
– <i>забезпечення утримання інфраструктури табору</i> – <i>ensuring the maintenance of camp infrastructure</i>		42
– <i>середовище</i> – <i>environment</i>		91
– <i>інклюзивність</i> – <i>inclusivity</i>		

– управління інформацією – <i>information management</i>		80
– управління інформацією – <i>managing information</i>		43
– PSEA		33
– набір, навчання та нагляд персоналу <i>recruiting, training and supervising staff</i>		42
– захищеність і безпека – <i>safety and security</i>		183
– створення механізмів самоврядування та участі громад – <i>setting up governance and community participation mechanisms</i>		42
– закриття об'єкта – <i>site closure</i>		115
– створення об'єкта – <i>site set-up</i>		115
<b>колективні центри</b> <b>collective centres</b>	4, 5, 7, 11, 20, 30, 37, 43, 47, 58, 74	9, 16–18, 31, 36, 61, 65, 84, 85, 97, 99, 100, 102, 103, 108, 119, 120, 147–149, 221–227, 230, 231, 258, 265, 270
<b>участь громади</b> <b>community participation</b>	5, 15, 22, 27, 28, 30, 35, 36, 39, 42, 43, 53	10, 11, 22, 36, 42, 45–58, 64, 131, 149, 172, 176, 211, 213, 224, 258, 260, 270

<b>плани на випадок непередбачених обставин contingency plans</b>	18, 40, 73	20, 22, 31, 34, 41, 43, 134, 171, 172, 175–178, 180, 183, 192, 222, 232, 248, 255, 260, 261, 270
<b>координація coordination</b>		9, 15, 16, 20–22, 26, 27, 38, 41–43, 97, 241
– комітети табору – <i>camp committees</i>		50, 51, 55, 56
– агентство з управління табором – <i>camp management agency</i>		14, 15, 30, 31, 33, 60–68, 72–77, 80, 85
– закриття табору – <i>camp closure</i>		107, 109, 111, 115
– координація кластера – <i>cluster coordination</i>		23, 24
– діарейна хвороба – <i>diarrhoeal disease</i>		249
– освіта – <i>education</i>		258, 260–262, 267, 270
– правоустановча картка – <i>entitlement cards</i>		132
– продовольча безпека – <i>food security</i>		189
– продовольчі/ непродо-вольчі товари – <i>food/non-food items</i>		187, 188, 196
– здоров'я – <i>health</i>		236–239, 246, 248, 250, 252, 254, 255

– адміністрація табору ВПО – IDP camp administration		23
– міжтабірний – inter-camp		24
– ЛГБТІ – LGBTi		164
– засоби до існування – livelihoods		274, 275, 279, 280
– збори – meetings		33, 38, 42
– національний – national		
– УКГП – ОСНА		78, 172
– захист – protection		121–123, 126, 127, 156–159, 164, 165
– PSEA		
– дощова вода – rainwater		88
– модель біженця – refugee model		22
– реєстрація – registration		130, 132, 133, 138
– безпека – safety		170–172, 174, 180
– секторальний – sectoral		
– постачальники послуг в галузі безпеки – security providers		34

– притулок –shelter		220–222, 224, 227, 229, 232
– об'єкт – site		
– планування об'єкта та ГЗН – site planning and GBV		146, 148, 149, 151, 152
– підготовка – training		32, 52
– ООН-СІМІК – UN-CIMIC		35
– WASH		87, 88, 202–204, 207, 214, 215
<b>Основний гуманітарний стандарт Core Humanitarian Standard (CHS)</b>	9	
– доцільність і актуальність – appropriateness and relevance	39, 50	
– комунікація, участь і зворотний зв'язок – communication, participation and feedback	28	
– механізми подання скарг – complaints mechanisms	28	
– координація та доповнюваність – coordination and complementarity	50	



– ефективність і своєчасність – effectiveness and timeliness	16	
– місцеві можливості та негативні наслідки – local capacities and negative effects	28	
– підтримка та лікування персоналу – staff support and treatment	28	
<b>довготривалі рішення</b> <b>durable solutions</b>	4, 11, 51, 54	14, 19–23, 31, 43, 47, 51, 64, 77, 96, 107, 108, 110, 111, 115, 126, 131, 224, 237
<b>центри екстреної евакуації</b> <b>emergency evacuation centres</b>	7, 17, 37	9, 17, 18, 20, 64, 147, 222
<b>зворотний зв'язок і скарги</b> <b>feedback and complaints</b>		14, 26, 27, 46, 47
– PSEA	16	
<b>структури самоврядування</b> <b>governance structures</b>	iv, 27, 29, 35, 36, 37, 40, 40, 55, 61, 69	37, 47, 49, 64, 76
<b>Уряд</b> <b>government</b>	iii, 5, 15, 16, 17, 22, 24, 36, 58, 62	9, 17, 22, 24, 26, 37–39, 61, 97, 105, 107, 109, 111, 118, 120, 122, 131, 132, 137, 171, 180, 238, 244, 263, 265, 268, 269, 277

– місцевий – local	15, 21, 30, 60, 64	36, 51, 62, 97, 109, 246
– національний – national	5, 39, 60, 62	
<b>Посібник із захисту внутрішньо переміщених осіб Handbook for the Protection of Internally Displaced Persons</b>	ii	
<b>приймаюча громада host community</b>	v, 6, 8, 15, 17, 18, 19, 30, 31, 32, 34, 35, 36, 39, 42, 44, 45, 50, 51, 58, 59, 64, 65	10, 14, 18, 23–25, 31, 32, 34, 38, 47, 48, 50, 53, 55–58, 60–62, 65, 72, 75, 76, 84–87, 89–92, 96, 97, 99, 101, 102, 105–107, 111, 114–115, 119, 126, 137, 141, 146, 151, 158, 160, 163, 164, 170, 172–174, 177, 181, 183, 188, 197, 203, 204, 206, 211, 215, 220, 221, 223, 224, 226, 232, 246, 253, 254, 260, 262–267, 274–281
<b>Гуманітарна хартія Humanitarian Charter</b>	vii, 9, 10	164, 203
<b>гуманітарні принципи humanitarian principles</b>	9, 22	14–15, 24, 32, 35, 50, 63, 181
<b>Партнерство з гуманітарних стандартів Humanitarian Standards Partnership</b>	iii	

<b>неформальні об'єкти</b> , див. табори самоселів <b>informal sites</b> , see self-settled camps		
<b>місцеві органи влади</b> <b>local authorities</b>	5, 8, 17, 18, 22, 39, 43, 45, 50, 51, 58, 59, 71	
<b>мінімальні стандарти</b> <b>minimum standards</b>	ii, iii, v, vi, vii, 13	15, 84, 101, 121, 141, 237
– захист дітей – <i>child protection</i>		121
– освіта – <i>education</i>		258–260, 266, 269, 270
– обмін інформацією та захист даних – <i>information sharing and data protection</i>	31	
– ЛГБТІ – <i>LGBTI</i>		164
– секторальний – <i>sectoral</i>	51, 52	
– притулок – <i>shelter</i>		221, 224
<b>мобільні команди</b> , див. також зональний підхід <b>mobile teams</b> , see also area-based approach	8, 17, 30, 44, 46, 54, 74	17, 30, 36, 77, 85, 136, 175, 223

<b>моніторинг</b> <b>monitoring</b>	28, 50, 52, 53	22, 25, 32–34, 39, 42, 46–50, 52, 54, 56, 57, 61–64, 66, 72, 107, 111, 115, 118, 121–123, 130–132, 134, 139–141, 144, 145, 147, 148, 151, 153, 159, 178, 180, 183, 186–189, 194, 197, 202–204, 209, 213–215, 220, 221, 227, 229, 232, 237, 247, 258–261, 263, 264, 269, 270, 278, 279, 281
– надання допомоги та послуг – assistance and service provision	52, 55	24, 30, 118, 156, 157, 162,
– участь громади – community participation	52	27, 48, 134
– скарги та зворотний зв'язок – complaints and feedback	33	
– дані – data	24	22, 74, 77, 80, 161, 166, 221
– екологічні наслідки – environmental impacts	64	84–87, 90, 91, 277
– самоврядування – governance	28, 36	26, 30
– щільність населення – population density	40	140
– захищеність і безпека – safety and security	41	125–127

– вторинні переміщення – secondary displacements	58	
– план дій на об'єкті – site action plan	19, 28	
– закриття об'єкта – site closure	61	
<b>крайній засіб</b> <b>option of last resort</b>	4	9, 14, 41, 77, 96, 119
<b>люди з особливими потребами</b> <b>people with specific needs</b>	30, 33, 41, 42, 44, 62	23, 32, 34, 36, 38, 39, 42, 43, 46, 47, 49, 57, 61, 64, 68, 75, 80, 104, 107, 111, 112, 115, 123, 130, 134, 136, 138, 155–167, 172, 173, 186, 188, 191, 193, 195–198, 205, 214, 215, 224, 226, 232, 236, 239, 243, 244, 253–255, 270, 275–277, 280, 281
<b>заплановані табори</b> <b>planned camps</b>	6	
<b>планування,</b> <b>планування об'єкту</b> <b>planning, site planning</b>	43	88, 96–98, 103–106, 115, 149, 196, 203, 210, 215, 221, 223, 230, 231
<b>принципи</b> <b>забезпечення захисту</b> <b>protection principles</b>	9, 10, 15, 22	
<b>PSEA (запобігання</b> <b>сексуальній</b> <b>експлуатації та</b> <b>зловживанням)</b> <b>PSEA (preventing sexual</b> <b>exploitation and abuse)</b>	16, 21, 22, 23, 33	33, 42, 152, 193

<b>центри прийому і транзиту</b> <b>reception and transit centres</b>	7	9, 17, 18, 139, 240
<b>переселення</b> <b>relocation</b>	40, 41, 61, 63	23, 91, 97, 98, 102, 109, 119, 159, 177, 178, 180, 230, 275
<b>аудити стану безпеки</b> <b>safety audits</b>	40	144, 148
<b>план забезпечення безпеки</b> <b>safety plan</b>	40	
<b>табори самоселів</b> <b>self-settled camps</b>	4, 6, 30, 44, 46, 54	18, 96–98, 115, 221, 243
<b>постачальники послуг</b> <b>service providers</b>	5, 15, 18, 21, 28, 30, 31, 36, 40, 41, 43, 44, 49, 50, 52, 55, 56, 58, 59, 62, 64	14, 22, 24–27, 31, 33, 34, 37, 38, 42, 43, 47, 49, 50–53, 55–58, 60–62, 64–66, 72, 74, 77–80, 85, 90, 109, 111, 114, 115, 119, 122, 127, 132, 133, 147, 149, 152, 157, 159, 180, 186, 187–189, 192, 194, 195, 197, 198, 204, 207, 208, 221, 249, 277
– освіта – <i>education</i>		258–261, 263, 264, 267, 269, 270
– фінансовий – <i>financial</i>		186, 187, 189
– здоров'я – <i>health</i>		163, 209, 236–238, 244, 248, 253, 255, 256, 262
– WASH		87, 202–211, 214, 215

<b>закриття об'єкта</b> <b>site closure</b>	58, 61, 63, 65	10, 14, 19–22, 27, 31, 41, 43, 46, 84, 96, 97, 107, 111, 113–115, 119, 156, 157, 203, 222, 224, 237, 260
– освіта – education		263
– здоров'я – health		254
<b>Комітет з розвитку</b> <b>об'єкта</b> <b>Site Development</b> <b>Committee</b>	42, 44	101, 103, 107, 115
<b>план дій з управління</b> <b>об'єктом</b> <b>site management</b> <b>action plan</b>	18, 18, 19	
<b>команда управління</b> <b>об'єктом</b> <b>site management team</b>	15, 16, 17, 19, 20, 20, 24, 25, 27, 43, 50, 51, 58, 59, 60	
<i>Посібник проекту</i> <i>«Сфера»</i> <i>The Sphere Handbook</i>	iii, vii, 9, 22, 35, 46, 46, 56, 65	195
<i>Посібник УВКБ ООН з</i> <i>надзвичайних ситуацій</i> <i>UNHCR Handbook for</i> <i>Emergencies</i>		9, 85, 203, 224