



**MINIMALNE
STANDARDY
ZARZĄDZANIA
OBOZAMI**



MINIMALNE STANDARDY ZARZĄDZANIA OBOZAMI

WYDANIE Z 2021 ROKU

Spis treści

O Minimalnych standardach zarządzania obozami	iii
Dla kogo przeznaczone są Minimalne standardy zarządzania obozami?	iv
Struktura niniejszych standardów	v
Podziękowania.....	viii
Wprowadzenie	2
Kto przebywa w ośrodkach tymczasowych?	2
Co oznacza zarządzanie ośrodkiem?	4
Dlaczego zarządzanie ośrodkiem jest potrzebne?	4
Gdzie niniejsze standardy mają zastosowanie?	5
Karta praw humanitarnych, zasady humanitarne i Zasady ochrony	8
Obozy jako ostateczność	10
Organ ostatniej instancji.....	11
1. Zasady i potencjał zarządzania ośrodkiem	13
2. Uczestnictwo społeczności i jej reprezentacja.....	24
3. Środowisko ośrodka	35
4. Koordynacja i monitorowanie usług świadczonych w ośrodku	44
5. Wyjście i przekazanie	52
Załącznik 1 – Lista kontrolna dotycząca monitorowania procesu włączania osób z niepełnosprawnościami	60
Potencjał w zarządzaniu ośrodkiem oraz jego identyfikacja	60
Uczestnictwo i reprezentacja społeczności	61
Środowisko ośrodka	63
Koordynacja i monitorowanie usług świadczonych w ośrodku	64
Wyjście i przekazanie zarządzania	65
Materiały referencyjne i dodatkowe dokumenty.....	67
Akronimy i skrót	70
Indeks	71

O Minimalnych standardach zarządzania obozami

W sytuacji kryzysu humanitarnego obozy i podobne do obozów obiekty (miejsca zbiorowego pobytu) są często jedynymi miejscami, w których osoby przesiedlone wewnątrz i uchodźcy mogą szukać ochrony i pomocy.

Niniejsze **Minimalne standardy zarządzania obozami** opisują minimalne działania, jakie należy podjąć, by zadbać o konstruktywne zaangażowanie w ośrodku, a także zawierają kwestie dotyczące planowania i koordynacji pomiędzy sektorami i organizacjami. Ich celem jest wyjaśnienie roli instytucji zarządzającej ośrodkiem i pracującej na co dzień w placówkach zbiorowego pobytu oraz określenie minimalnych poziomów jakości takiej pracy. Mimo swojej nazwy niniejsze Minimalne standardy zarządzania obozami mają zastosowanie do wszystkich kontekstów, w których osoby przesiedlone poszukują schronienia, ochrony i innego rodzaju wsparcia. W niniejszym opracowaniu używane jest słowo „ośrodek”, chyba że w konkretnym kontekście chodzi o obóz.

Niniejsze standardy oparte są na fundamentalnym przekonaniu, że **prawa wszystkich osób przesiedlonych muszą być przestrzegane, a ich potrzeby zaspokajane bez uszczerbku dla ich godności.**

Już dawno pojawiła się potrzeba ustalenia zestawu standardów pomiaru jakości prac realizowanych przez instytucję zarządzającą ośrodkiem. W 2002 roku kluczowe instytucje zarządzające ośrodkiem oraz praktycy potwierdzili brak porozumienia w sprawie powszechnie stosowanych standardów i polityk oraz istnienie niewłaściwych poziomów pomocy i ochrony. Uznali potrzebę wprowadzenia wspólnych wytycznych i narzędzi w zakresie zarządzania obozem, co w 2004 roku doprowadziło do opracowania Podręcznika zarządzania obozami (*Camp Management Toolkit*). Obecnie ten zestaw narzędzi stanowi ogólnie uznawane źródło kompleksowej wiedzy oraz doświadczeń związanych z zarządzaniem ośrodkami. W kolejnych latach pojawiły się inne przewodniki i podręczniki, w tym Podręcznik ochrony osób przesiedlonych wewnątrz opracowany w 2010 r. przez UNHCR (*Handbook for the Protection of Internally Displaced Persons*). Niedawne zapotrzebowanie ze strony praktyków terenowych oraz główne cele globalnych klastrów związane z opracowaniem skutecznych ram wspólnej polityki doprowadziły do uruchomienia przez Klaster Koordynacji Obozów i Zarządzania Obozami (*CCCM Cluster*) w 2016 roku projektu wprowadzenia minimalnych standardów sektorowych.

Powstałe w ten sposób Minimalne standardy zarządzania obozami są wynikiem szerokich konsultacji w terenie, badań internetowych, dyskusji w grupach fokusowych, przeglądów dokumentacji oraz porad ekspertów. Standardy opracowano w ramach aktywnych konsultacji z osobami przesiedlonymi, wszystkimi wiodącymi partnerami operacyjnymi i przedstawicielami rządów. Uznając fakt, że obozy i inne miejsca dla osób przesiedlonych są częścią większego ekosystemu działań humanitarnych, niniejsze Standardy nawiązują do istniejących dokumentów zawierających wytyczne zarówno w sektorze technicznym Klastera Koordynacji Obozów i Zarządzania Obozami, takich jak *Podręcznik zarządzania obozami (Camp Management Toolkit)* i *Instrukcja ochrony*

osób przesiedlonych wewnątrznie (*Handbook for the Protection of Internally Displaced Persons*), jak i podstawowych zasobów Partnerstwa na rzecz Standardów Humanitarnych (Humanitarian Standards Partnership), z uwzględnieniem *Podręcznika Sphere*.

Niniejsze Standardy wdrażają pracowników ośrodków dla osób przesiedlonych, w to, czego się oczekuje od profesjonalistów z zakresu koordynacji obozów i zarządzania obozami. Stanowią również pomoc dla kierowników ośrodków, którzy mogą być nowicjuszami w sektorze.

Dla kogo przeznaczone są Minimalne standardy zarządzania obozami?

Podstawowym docelowym odbiorcą niniejszych standardów są **kierownicy ośrodków i ich zespoły**, tj. personel na co dzień pracujący w ośrodkach zbiorowego pobytu.

Standardy przeznaczone są także dla osób pracujących z ludnością przesiedloną w miejscu jej zamieszkania. Są to osoby bezpośrednio i na co dzień pracujące z osobami przesiedlonymi, planiści i twórcy polityki, specjaliści techniczni, koordynatorzy, darczyńcy, pracownicy akademicy i osoby pracujące na rzecz rzecznictwa, mediów lub komunikacji.

W zależności od kontekstu, aby zrealizować niniejsze minimalne standardy, konieczne może być zastosowanie różnych podejść do zarządzania ośrodkiem. W tym celu w niniejszych standardach na określenie pełnego zakresu różnych struktur zespołu ośrodka zastosowano ogólny zwrot „instytucja zarządzająca ośrodkiem”. Obejmuje on:

- tradycyjną instytucję zarządzającą ośrodkiem, która organizuje struktury zarządzania przesiedlonymi społecznościami i koordynuje działania oraz usługi realizowane przez organizacje humanitarne i inne (takie jak podmioty prywatne i władze lokalne);
- mobilną instytucję zarządzającą ośrodkiem, która dostosowuje działania z zakresu koordynacji obozów i zarządzania obozami do rozproszonych, licznych i w mniejszym stopniu ustrukturyzowanych ośrodków, w których stała obecność instytucji zarządzającej obozem jest niemożliwa lub niepożądana. Instytucja blisko współpracuje z osobami przesiedlonymi mieszkającymi w tego typu ośrodkach, by zorganizować w odpowiedzi na ich potrzeby wielosektorowe działania. Koncentruje się ona przede wszystkim na zarządzaniu i koordynacji różnych rozmiarów ośrodków lokalnych oraz rozproszonych lokalizacji, zapewniając udział mieszkańców w zarządzaniu działaniami. W razie potrzeby, by zapewnić skoordynowane działania na rzecz danego obszaru, instytucja ta może także skierować swoją pomoc do ludności zamieszkującej w określonym obszarze (host community);
- wsparcie w zarządzaniu ośrodkiem zapewniane partnerom krajowym, rządowym albo wyznaczonym organizacjom lokalnym, gdy występuje potrzeba dodatkowej pomocy. Zespół wsparcia zarządzania ośrodkiem zapewnia pomoc służącą wzmocnieniu możliwości wyznaczonego kierownictwa ośrodka, by umożliwić realizację powierzonych mu ról i obowiązków. Może to obejmować na przykład wsparcie codziennego procesu koordynacji i monitorowania pomocy oraz świadczonych usług, szkolenie i rozwój umiejętności, także poprzez zapewnienie odpowiednich narzędzi, oraz odpowiedniego sprzętu.

Struktura niniejszych standardów

Minimalne standardy zarządzania obozami mają wspólną strukturę, podobną do innych standardów humanitarnych, by pomóc czytelnikowi w zrozumieniu uniwersalnego przekazu (minimalnego standardu), po którym przytaczane są serie kluczowych działań, kluczowych wskaźników oraz wskazówek pomocnych w ich realizacji.

- **Minimalne standardy** wywodzą się z zasady praw osób przesiedlonych. Mają one naturę ogólną i jakościową, reprezentując minimum, które należy osiągnąć w każdej sytuacji kryzysu.
- **Kluczowe działania** określają praktyczne kroki realizacji minimalnego standardu. Mają one charakter sugestii i mogą nie znajdować zastosowania we wszystkich kontekstach. Praktycy powinni wybrać te najbardziej odpowiednie w danej sytuacji.
- **Kluczowe wskaźniki** służą jako sygnały do pomiaru, czy dany standard jest osiąganym. Stanowią one sposób uchwycenia procesu i efektów programowych w porównaniu ze standardem w całym okresie realizacji danego działania. Minimalne wymagania ilościowe określają najniższy akceptowalny poziom osiągania wskaźników i są załączane wyłącznie wtedy, gdy osiągnięto w tym zakresie konsensus w ramach całego sektora.
- **Wskazówki** określają dodatkowe informacje mające wspierać kluczowe działania i zawierają nawiązania do innych standardów, wskazówek i narzędzi.

Stosowanie kluczowych wskaźników

Celem kluczowych wskaźników jest pomiar, czy standard jest osiąganym, i nie należy ich mylić z samym standardem. Standard ma uniwersalny charakter, ale kluczowe wskaźniki, takie jak kluczowe działania, należy opracować dodatkowo w zależności od kontekstu i fazy danego działania.

Wyróżnia się trzy rodzaje wskaźników:

- **wskaźniki procesu** sprawdzające, czy został osiągnięty minimalny wymóg;
- **wskaźniki postępów** dostarczające jednostki pomiaru służące do monitorowania osiągnięcia danego standardu. Należy je stosować do ustalenia wartości bazowych, określenia celów wspólnie z partnerami i zainteresowanymi stronami oraz monitorowania zmian w stosunku do takiego celu; a także
- **wskaźniki celu** reprezentujące wymierne minimum, poniżej którego dany standard nie jest spełniony. Należy je osiągnąć tak szybko, jak to możliwe, ponieważ ich niespełnienie stanowi zagrożenie dla całego programu.

Standardy stosują we wszystkich obszarach zarówno wskaźniki ilościowe, jak i jakościowe. Wskaźniki mierzące informacje jakościowe, takie jak wskaźniki satysfakcji lub wskaźniki postrzegania, mają na celu wzmocnić rozliczalność, w szczególności wobec mieszkańców ośrodka, a także pomóc w promowaniu i rozwijaniu zmian programowych, jakich instytucje zarządzające ośrodkiem muszą dokonać, by spełnić wymogi danego standardu.

Dane z wyszczególnieniem płci, wieku i stopnia niepełnosprawności – jako wymagane minimum – pozwalają menedżerom programów i decydentom dogłębnie zbadać realizację, sposób traktowania i rezultaty świadczenia usługi. W zależności od kontekstu konieczna może okazać się dalsza deagregacja danych.

Co oznacza zwrot „minimalny standard” i co się dzieje, gdy nie można go spełnić?

Minimalne standardy zarządzania obozami oparte są na fundamentalnym przekonaniu, że **prawa wszystkich osób przesiedlonych muszą być przestrzegane, a ich potrzeby zaspokajane bez uszczerbku dla ich godności**. W związku z tym niniejsze standardy stanowią **standardy minimalne** i pozostają niezmiennie. Konieczne jest jednak dostosowanie kluczowych działań i wskaźników, by miały znaczenie w uwarunkowaniach operacyjnych, a dostosowanie takie odbywa się przy udziale mieszkańców danego miejsca, tj. społeczności osób przesiedlonych lub społeczności przyjmującej. Kontekst ten zmienia się także w całym cyklu życia ośrodka. Dlatego też z czasem należy przeanalizować jego stosowność.

Instytucje zarządzające ośrodkiem zawsze powinny starać się przekroczyć niniejsze minimalne standardy oraz kierować swoje działania do jak największej liczby grup i spełniać ich szczególne potrzeby. Nie można założyć, że pomoc jest czynnością neutralną, która wpływa na każdego w takim samym stopniu. Kontekst i sposób, w jakim pomoc jest udzielana, oddziałuje na to, czy prawa człowieka są szanowane, a potrzeby poszkodowanych osób – zaspokajane. Dlatego też podejście oparte na prawach człowieka określa ramy i niezbędne standardy działań z zakresu pomocy humanitarnej.

W przypadkach gdy standardy takie nie zostaną spełnione, należy ostrożnie oceniać jakiegokolwiek propozycje wobec obniżenia minimalnych wymogów. Instytucje zarządzające ośrodkiem powinny tak kierować procesem, by wspólnie uzgodnić ewentualne obniżenie oraz zgłaszać niedociągnięcia w rzeczywistych postępach w porównaniu z wymaganym minimum. Kwestie te powinny być uzgodnione z przesiedloną ludnością, społecznościami przyjmującymi, organizacjami pracującymi w danym ośrodku oraz innymi kluczowymi zainteresowanymi stronami. Organizacje humanitarne muszą także ocenić negatywne skutki niespełnienia standardu dla ludności oraz podjąć kroki mające na celu zminimalizowanie jakichkolwiek szkód. Instytucje zarządzające ośrodkiem powinny wykorzystać tego rodzaju lukę w działaniach w celu ich wypromowania, oraz starać się jak najszybciej osiągnąć ustalone wskaźniki.

Zastosowanie standardów w odniesieniu do kontekstu

Działania humanitarne podejmowane są w wielu różnych kontekstach. Na sposób stosowania standardów w środowisku operacyjnym w celu wspierania prawa do godnego życia wpływa wiele czynników. Są to między innymi:

- miejsce, w jakim działania humanitarne są wykonywane;
- różnice pomiędzy poszczególnymi grupami ludności oraz różnorodność wśród ludzi;
- realia operacyjne i logistyczne, które wpływają na sposób i rodzaj wykonywanych działań humanitarnych, a także
- wartości bazowe i wskaźniki odpowiednie do kontekstu, wraz ze zdefiniowanymi kluczowymi terminami i ustalonymi celami.

Na rodzaj działań humanitarnych wpływają kultura, język, możliwości osób reagujących, bezpieczeństwo, dostęp, warunki otoczenia i zasoby. Ważne jest także, by przewidzieć ewentualne negatywne skutki reakcji oraz postępować w sposób je ograniczający. Niniejsze Minimalne standardy zarządzania obozami stanowią dobrowolny kodeks jakości i odpowiedzialności, a ich celem jest zachęcenie do jak najszerszego ich wykorzystania i

przyjęcia. Nie jest to instrukcja, ale opis tego, co należy wprowadzić jako minimum, by pomóc ludziom z godnością dojść do siebie i odbudować się po kryzysie.

Przestrzeganie standardów nie oznacza wdrożenia wszystkich kluczowych działań ani osiągnięcia wszystkich kluczowych wskaźników wszystkich standardów. Stopień, w jakim organizacja może spełnić standardy, zależy będzie od szeregu czynników, z których niektóre leżą poza jej kontrolą. Osiągnięcie standardów uniemożliwić może brak dostępu do poszkodowanej ludności, a także niepewność polityczna lub gospodarcza. W przypadkach gdy minimalne wymagania wykraczają poza warunki życia społeczności przyjmującej, instytucje zarządzające ośrodkiem muszą ocenić, w jaki sposób należy ograniczyć potencjalne napięcia, na przykład poprzez zaoferowanie usług na poziomie społeczności. W niektórych sytuacjach władze krajowe mogą ustalić minimalne wymagania na poziomie wyższym od niniejszych standardów.

Powiązania z innymi standardami

Niniejsze Minimalne standardy zarządzania obozami nie obejmują wszystkich aspektów pomocy humanitarnej, która wspiera prawo do życia z godnością. Organizacje partnerskie opracowały standardy uzupełniające w kilku sektorach w oparciu o taką samą filozofię i takie same zobowiązania, jak w niniejszych standardach. Są one dostępne poprzez Sphere – Partnerstwo na rzecz Standardów Humanitarnych – oraz własne strony internetowe organizacji partnerskich.

- *The Sphere Handbook; Humanitarian Charter and Minimum Standards in Humanitarian Response*: Sphere Association (Podręcznik Sphere; Karta praw humanitarnych i minimalne standardy działań humanitarnych: Stowarzyszenie Sphere)
- *Livestock Emergency Guidelines and Standards*: LEGS Project (Wytyczne i standardy dotyczące postępowania z inwentarzem żywym w sytuacjach nadzwyczajnych: Projekt LEGS)
- *Minimum Standards for Child Protection in Humanitarian Action (CPMS): Alliance for Child Protection in Humanitarian Action* (Minimalne standardy ochrony dzieci w trakcie działań humanitarnych (CPMS): Sojusz na rzecz ochrony dzieci w trakcie działań humanitarnych)
- *Minimum Standards for Education: Preparedness, Response, Recovery*: InterAgency Network for Education in Emergencies (INEE) (Minimalne standardy edukacji: Przygotowanie, działanie, przywrócenie: Międzyagencyjna Sieć na rzecz Edukacji w Sytuacjach Nadzwyczajnych (INEE))
- *Minimum Economic Recovery Standards (MERS)*: Small Enterprise Education and Promotion (SEEP) Network (Minimalne standardy odbudowy gospodarczej (MERS): Sieć na rzecz Edukacji i Promocji Małych Przedsiębiorstw (SEEP))
- *Minimum Standard for Market Analysis (MISMA)*: Cash Learning Partnership (CaLP) (Minimalne standardy analizy rynku (MISMA): Partnerstwo Edukacji Cash (CaLP))
- *Humanitarian Inclusion Standards for Older People and People with Disabilities*: Age and Disability Consortium (Standardy integracji humanitarnej dotyczące osób starszych i ludzi z niepełnosprawnościami: Konsorcjum na rzecz Wieku i Niepełnosprawności)

Standardy uzupełniające Minimalne standardy zarządzania obozami



Źródło: Wan Sophonpanich / IOM 2020

Podziękowania

Grupa Robocza ds. Standardów Zarządzania Obozami pragnie podziękować ponad 850 osobom z całego świata, które przyczyniły się do opracowania niniejszych standardów.

Konsultacje terenowe przeprowadzono w Bangladeszu, Iraku, Somalii, Sudanie Południowym i Turcji, a także w ramach internetowych wideokonferencji z Argentyny, Boliwii, Brazylii, Kolumbii, Kostaryki, Dominikany, Ekwadoru, Salwadoru, Gwatemali, Hondurasu, Meksyku, Panamy, Peru i Wenezueli. Miały one istotne znaczenie, gdyż pozwoliły odzwierciedlić różnorodność i specyfikę wymaganą w procesie zarządzania ośrodkami dla osób przesiedlonych.

Powiedzenie „nic o nas bez nas” ma dla nas istotne znaczenie i chcemy w szczególności podziękować osobom przesiedlonym w Sudanie Południowym i Bangladeszu (oraz innym, którzy wnieśli swój wkład anonimowo drogą internetową) za podzielenie się z nami swoimi doświadczeniami związanymi z życiem w ośrodku dla osób przesiedlonych oraz sposobami na lepsze odzwierciedlenie jego realiów w niniejszych standardach.

Podziękowania kierujemy także do niżej wymienionych współpracowników, którzy jako członkowie krajowych Kłastrów ds. Koordynacji Obozów i Zarządzania Obozami/ sektorowych grup roboczych lub innych sektorów humanitarnych odegrali zasadniczą rolę w procesie konsultacji i opracowania niniejszych standardów.

ACT Alliance / Christian Aid and DanChurchAid	Don Bosco Catholic Church
ACTED	El Salvador Civil Protection
ADRA	Społeczności globalne
Afod	Hand in Hand for Syria
Arauca Governorate (Gobernación de Arauca)	Health Link South Sudan
Ataa Relief	Hold the Child
Barzani Charity Foundation (BCF)	Human Relief Foundation
Blumont	Humanitarian Standards Partners (HSP)
BRAC	IMPACT Initiatives
CARE	Inter-Sectoral Coordination Group (ISCG)
Caritas Bangladesh	International Organization for Migration (IOM)
Caritas Iraq	INTERSOS Humanitarian Aid Organization
Casa del Migrante de Saltillo	Joint Crisis Coordination Center (JECC) of the Kurdistan Regional Government
International Committee of the Red Cross	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	National institute of Civil Defense, Peru (INDECI)
Danish Refugee Council	Save the Children
National Societies of the Red Cross in Latin America	Scalabrini Migration Center
NORCAP	Site Maintenance and Engineering Project (SMEP), Bangladesh
Northern Frontier Youth League (NoFYL)	Somali Young Doctors Association (SOYD)
Norwegian Refugee Council (NRC)	South Sudan Development Agency (SSUDA)
Office for the Coordination of Humanitarian Affairs, UN (OCHA)	Transit centre: Albergue La Sagrada Familia, Mexico
Plan International	Transit centre: Albergue de Migrantes Hermanos en el Camino, Mexico
POINT Organization	Turkish Red Crescent Society
Qatar Red Crescent Society	UNICEF (Wash, Child Protection)
Red Clamor	UN Department of Peace Operations
Refugee Relief and Repatriation Commissioner, (RRRC) Bangladesh	UN High Commissioner for Refugees (UNHCR)
RIADIS	Violet Organization
RNVDO	Women Pioneers for Peace and Life (HINNA)
Saed Charity Association	World Food Programme
Samaritan's Purse	Youth Activity Organization (YAO)
Save Somali Women and Children (SSWC)	

Finansowanie zapewniły IOM, Duńska Rada ds. Uchodźców oraz UNHCR.

Wersje pilotażowe niniejszych standardów zastosowano w Somalii oraz Syrii, i stanowiły one podstawy rozwoju możliwości lokalnych organizacji pozarządowych w Indonezji.

Dziękujemy także IOM i DRC za udział Jennifer Cline Kvernmo i Toma Storka w procesie koordynowania i zarządzania grupą roboczą, konsultacjami i tworzeniem projektów standardów.

Grupa doradztwa strategicznego Klastra Koordynacji Obozów i Zarządzania Obozami, Sara Ribeiro Ferro, Erica Karapandi i David Preux wnieśli swój wkład we wcześniejsze projekty oraz przedstawili szeroko zakrojone komentarze. Natomiast Kit Dyer, Humanitarian Standards Partners i Professionals in Humanitarian Assistance and Protection (PHAP) pomogli w uzyskaniu ostatecznej wersji. Szatę graficzną opracowała Livia Mikuelec z The Human Atelier.

Myślimy również o mężczyznach, kobietach i dzieciach, którzy zostali przesiedleni i mieszkają obecnie w ośrodkach tymczasowych. Uchodźcy, migranci i osoby poszukujące azylu – pragniemy zachować Waszą godność i umożliwić Wam szybki powrót do domów. Stanowicie inspirację dla naszej działalności humanitarnej.

Wprowadzenie

Wprowadzenie

Kto przebywa w ośrodkach tymczasowych?

W ramach przesiedlonej ludności niektóre grupy osób mogą posiadać szczególne wymagania. Podobnie jak w Podręczniku Sphere oraz innych wytycznych Partnerów na rzecz Standardów Humanitarnych (Humanitarian Standards Partners), niniejsze Minimalne standardy zarządzania obozami stosują w tym podręczniku zwrot „ludzie” w szerokim rozumieniu tego słowa. „Ludzie” to osoby wspierane przez kierowników ośrodków w czasie, w którym tymczasowo zamieszkują w tymczasowych placówkach, a wszystkie osoby mają prawo do życia z godnością. „Ludzie” to kobiety, mężczyźni, chłopcy i dziewczęta, bez względu na wiek, niepełnosprawność, narodowość, rasę, pochodzenie etniczne, stan zdrowia, poglądy polityczne, orientację seksualną, tożsamość płciową lub inne cechy, jakimi mogą się definiować.

Poprzez koordynację na poziomie ośrodka instytucja zarządzająca ośrodkiem odpowiada za zapewnienie bezpiecznego środowiska dla wszystkich ludzi pozostających na jego terenie. Nie wszyscy ludzie posiadają taką samą kontrolę, władzę i zasoby, w szczególności w ośrodkach tymczasowych, które istnieją przez wiele lat. Osoby i grupy będą miały różne zdolności, potrzeby i słabości w całym cyklu życia ośrodka, które zmieniać się będą wraz z upływem czasu. Zarówno te, jak i inne czynniki mogą także stanowić podstawę celowej dyskryminacji. Bez uszczerbku dla zasady bezstronności, instytucje zarządzające ośrodkiem powinny zwracać specjalną uwagę na zrównoważenie wymogów jednostki oraz – przede wszystkim – szczególnie wrażliwych grup. Specjalna uwaga w trakcie konsultacji, projektowania programu, monitorowania potrzeb w zakresie braków oraz pomocy ma zasadnicze znaczenie w zarządzaniu ośrodkami tymczasowymi.

Kategorie ludności	Grupy posiadające specyficzne wymagania
Dzieci	Dzieci pozbawione opieki i dzieci oddzielone od bliskich Dzieci, które były w przeszłości związane z siłami lub grupami zbrojnymi Dzieci pełniące funkcję głowy rodziny Nieletni małżonkowie Dziewczynki w ciąży Dzieci, które doświadczyły aktów przemocy związanych z płcią
Nastolatki i młodzież	Młodzież, która przerwała naukę i jest bezrobotna Młodzież, która była w przeszłości związana z siłami lub grupami zbrojnymi

Kobiety	<p>Kobiety pełniące funkcję głowy rodziny, w tym wdowy</p> <p>Kobiety samotne bez wsparcia mężczyzny</p> <p>Kobiety, które w przeszłości były związane z siłami lub grupami zbrojnymi</p> <p>Kobiety, które doświadczyły przemocy na tle seksualnym</p> <p>Kobiety w ciąży i matki karmiące</p>
Osoby starsze	<p>Osoby starsze bez rodziny lub wsparcia społeczności</p> <p>lub odpowiadające za dzieci poniżej 18 roku życia</p>
Osoby chore lub strauumatyzowane	<p>Osoby chore bez rodziny lub wsparcia społeczności</p> <p>Osoby żyjące z HIV/AIDS lub z ryzykiem zarażenia HIV/AIDS</p> <p>Osoby, które doświadczyły tortur</p>
Grupy mniejszościowe	<p>Mniejszości etniczne i narodowe</p> <p>Mniejszości religijne</p> <p>Mniejszości językowe</p> <p>Grupy koczownicze/pasterskie</p> <p>Lesbijki, geje, osoby biseksualne, transseksualne, interseksualne (LGBTI)</p>
Mężczyźni	<p>Młodzież/mężczyźni pozbawieni praw</p> <p>Mężczyźni, którzy doświadczyli przemocy na tle seksualnym</p> <p>Samotni mężczyźni pełniący funkcję głowy rodziny</p>
Osoby z niepełnosprawnościami	<p>Osoby z upośledzeniami fizycznymi</p> <p>Osoby z upośledzeniami umysłowymi</p> <p>Osoby z upośledzeniem psychospołecznym lub intelektualnym</p>

⊗ Więcej definicji oraz informacji na temat roli kierowników ośrodka w zakresie świadczenia pomocy i ochrony grupy ze szczególnymi wymogami przedstawiono w rozdziale 11 Podręcznika zarządzania obozem oraz na str. 10–16 Podręcznika Sphere.

Co oznacza zarządzanie ośrodkiem?

Zarządzanie ośrodkiem to proces koordynacji i monitorowania świadczenia usług, ochrony i pomocy w miejscach, do których przesiedlani są ludzie. Stosując prawne ramy ochrony i minimalne standardy humanitarne w systemach zarządzania społecznościami i uczestnictwa społeczności, proces zarządzania ośrodkiem ma zarówno techniczny, jak i społeczny charakter. Jego celem jest zapewnienie zgodności ochrony i usług świadczonych w placówkach społecznościowych z krajowymi i międzynarodowymi przepisami, wytycznymi i uzgodnionymi standardami, by poprawić jakość życia i godność podczas przesiedlania, a także by promować długookresowe („trwałe”) rozwiązania.

Pojawiający się w całym niniejszym dokumencie zwrot „ośrodek” jest coraz częściej stosowany w sektorze na określenie obozów i podobnych miejsc, w tym planowanych obozów, samoistnie powstałych obozów, centrów zbiorowych, centrów recepcyjnych i tranzytowych oraz centrów ewakuacyjnych. Ewentualny wpływ różnych cech ośrodka na codzienne czynności zarządzania i niniejsze standardy wyjaśniono we wskazówkach. Ośrodki to miejsca, w których usługi, infrastruktura i zasoby są współdzielone i zarządzane zbiorowo. W tym celu centralnym zadaniem każdej instytucji zarządzającej ośrodkiem jest skuteczna koordynacja pomiędzy wszystkimi zainteresowanymi stronami na poziomie ośrodka.

Obozy (w ramach każdej kategorii tymczasowego schronienia) powinny pozostać rozwiązaniem ostatecznym i tymczasowym. W przypadku ich utworzenia agencje i władze powinny starać się zapewnić ochronę i wymagany zakres usług ratujących życie we wszystkich sektorach humanitarnych na poziomie przynajmniej minimalnych standardów.

DLaczego zarządzanie ośrodkiem jest potrzebne?

Tam, gdzie obecna jest specjalistyczna instytucja zarządzająca ośrodkiem oraz jej personel, zapewniane jest przewidywalne i skoordynowane świadczenie usług. **Kierownicy ośrodka oraz ich zespoły wzmacniają odpowiedzialność wobec poszkodowanych osób oraz ułatwiają dostęp do zaktualizowanych informacji na temat potrzeb osób wymagających pomocy humanitarnej, dostępnych programów pomocy humanitarnej i usług rządowych, usprawniając jednocześnie mechanizmy ochrony.** Struktury opracowane przez kierowników ośrodka są często kluczowe, by umożliwić poszkodowanym osobom organizację i mobilizację swoich społeczności, uczestnictwo w świadczeniu pomocy oraz podejmowanie świadomych decyzji wobec siebie samych i swoich rodzin.

Władze lokalne często jako pierwsze reagują na kryzys. W niektórych miejscach pełnić one będą wszystkie trzy role w ramach koordynacji obozów i koordynacji obozów i zarządzania obozami (administracja, koordynacja i zarządzanie). W innych rządy krajowe mogą prosić o wspólne udzielenie odpowiedzi na sytuację kryzysową agencje zewnętrzne lub Klaster ds. Koordynacji Obozów i Zarządzania Obozami.

W ostatnich latach w sektorze koordynacji obozów i zarządzania obozami wyraźne stały się nowe nurty w procesie świadczenia usług dla osób przesiedlonych. Poza ogólnymi trendami urbanizacyjnymi, istnieją także inne czynniki, które przyczyniają się do znalezienia przez osób przesiedlonych schronienia w alternatywnych ośrodkach zbiorowych lub preferowania przez nich środowiska nieformalnych obozów.

Czynniki takie obejmują ograniczoną dostępność gruntów, które mogą zostać legalnie zajęte i wykorzystane jako nowe miejsce do życia, utrudniony dostęp do rynków, obawy dotyczące bezpieczeństwa oraz strategie radzenia sobie. Rządy przyjmujące często nie chcą tworzyć formalnych obozów z powodów politycznych, pragnąc uniknąć widocznego uznania, że przesiedlone osoby przebywają pod ich odpowiedzialnością, albo przewidując, że lokalna społeczność będzie przyciągana do obozów w poszukiwaniu pomocy i usług, które nie są dla niej dostępne gdzie indziej. Formalne zaplanowane obozy mogą wymagać skomplikowanych przygotowań oraz odpowiednich praw do gruntu, odpowiedniego budżetu i zezwolenia ze strony władz, czyli wszystkiego tego, czego często brakuje. Ponadto wiele osób przesiedlonych woli nie mieszkać w zaplanowanych obozach ze względu na obawy związane ze słabym dostępem do rynków i możliwości zarobkowych, a także na kojarzenie ich z brakiem swobody przemieszczenia się. Więcej informacji na temat różnych rodzajów podejścia obszarowego do procesu koordynacji obozów i zarządzania obozami przedstawiono poniżej.

Gdzie niniejsze standardy mają zastosowanie?

Standardy te mają zastosowanie do wszystkich typów ośrodków dla osób przesiedlonych, od obozów planowanych lub spontanicznych (nieplanowanych) po centra zbiorowe, centra recepcyjne i tranzytowe, centra ewakuacyjne oraz – w niektórych przypadkach – rozwiązania pozaobozowe i obszarowe. Istnieje powszechny pogląd, że ludność mieszkająca w obozach jest wyraźnie odseparowana od okolicznych obszarów. Jednak w rzeczywistości granice nie są sztywne i możliwe jest bardzo płynne przemieszczanie się pomiędzy ośrodkami. Organizacje ds. koordynacji obozów i zarządzania obozami udzielają aktywnej pomocy w zakresie zarządzania ośrodkami na rzecz społeczności osób przesiedlonych mieszkającej w społecznościach przyjmujących oraz poza kontekstem obozu. Poniższa tabela opisuje szereg ośrodków objętych niniejszymi standardami.

<p>Planowane obozy</p>	<p>Planowane obozy można umieścić na terenach miejskich i wiejskich. Są to miejsca, w których przesiedleńcy mieszkają w specjalnie zbudowanych ośrodkach i posiadają specjalny zespół zarządzający. Usługi w planowanych obozach mogą obejmować dostawy wody, dystrybucję żywności, dystrybucję produktów innych niż spożywcze, edukację i opiekę zdrowotną ze strony agencji pomocy humanitarnej lub z istniejącej infrastruktury lokalnej społeczności. Usługi te z reguły przeznaczone są wyłącznie dla ludzi mieszkających w ośrodku</p>
-------------------------------	--

Obozy tworzone samoistnie	<p>Przesiedlone grupy, często rodziny lub powiązane grupy, mogą osiedlić się samodzielnie na terenach miejskich lub wiejskich. Tego rodzaju podobne do obozu miejsca z reguły są przez pewien czas niezależne od pomocy i mogą funkcjonować bez zewnętrznego lub formalnego wsparcia humanitarnego. Samoistne obozy często mieszczą się na prywatnych gruntach. Charakteryzują je ograniczone lub zerowe negocjacje z lokalną ludnością lub prywatnymi właścicielami w sprawie użytkowania lub dostępu. W niektórych przypadkach instytucja zarządzająca obozem może działać w pobliżu i dowiedzieć się o potrzebach przesiedlonych osób oraz spróbować objąć ich strukturą zarządzania, aby mogli uzyskać pomoc.</p>
Centra zbiorowe	<p>Osoby przesiedlone mogą znaleźć zakwaterowanie w istniejących budynkach użyteczności publicznej i obiektach gminnych, na przykład szkołach, fabrykach, barakach, ośrodkach społeczności lokalnej, ratuszach, salach gimnastycznych, hotelach, magazynach, nieużywanych zakładach i nieukończonych budynkach. Obiekty takie nie były raczej projektowane jako miejsca do zamieszkania. Są często wykorzystywane w przypadku przesiedlenia na tereny miejskie. Centra zbiorowe, podobnie jak obozy, są traktowane wyłącznie jako tymczasowe lub tranzytowe miejsce zakwaterowania. Poziomy pomocy różnią się od pełnych lub zróżnicowanych poziomów samowystarczalności, a kierownictwo centrów zbiorowych może odgrywać istotną rolę w procesie koordynacji usług.</p>
Centra recepcyjne i tranzytowe	<p>Centra recepcyjne i tranzytowe mogą być potrzebne na początku sytuacji nadzwyczajnej jako tymczasowe miejsce zakwaterowania, zanim ludzie zostaną przeniesieni do odpowiedniego, bezpiecznego i długoterminowego miejsca, albo na końcu operacji jako punkt postojowy w drodze powrotnej. Dlatego też mają one zazwyczaj średnio- lub krótkoterminowy charakter i mogą także gościć osoby powracające. Centra tranzytowe z reguły świadczą więcej usług na rzecz ludności i jedynie pośrednio angażują się w działania związane z uczestnictwem społeczności lokalnej i działania decyzyjne.</p>

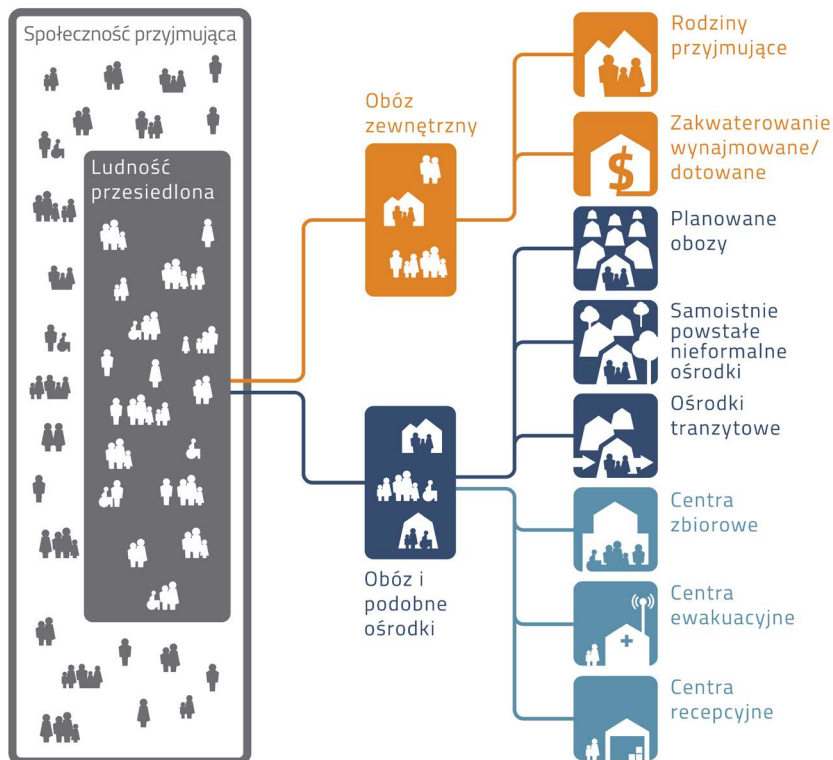
<p>Awaryjne centra ewakuacyjne</p>	<p>Awaryjne centra ewakuacyjne tworzone są, by zapewnić odpowiednie tymczasowe schronienie osobom uciekającym przed określonym i nagłym zagrożeniem, takim jak katastrofy naturalne (cyklony, pożary i powodzie). W tym celu często wykorzystywane są szkoły, obiekty sportowe i budynki kościelne lub budynki użyteczności publicznej. Jeśli to możliwe, należy je przygotować z wyprzedzeniem na wypadek katastrof. Muszą one zapewniać schronienie w trakcie przygotowania odpowiedniego zakwaterowania. Organy centralne muszą zaplanować liczbę ludzi na dobę oraz szacowany przepływ ludności.</p>
<p>Rozwiązania pozaobozowe lub obszarowe</p>	<p>Rozwiązania pozaobozowe (poza ośrodkiem/miejscem zbiorowego pobytu) lub obszarowe (czasami zwane sąsiedzkimi) stosowane są w wyznaczonych obszarach geograficznych na terenach miejskich, podmiejskich lub wiejskich. Działania w tym zakresie realizuje mobilny zespół posiadający elastyczne umiejętności i profile. Jego praca koncentruje się na utworzeniu centrum, które świadczyć będzie usługi zarządzania ośrodkiem na rzecz mieszkających w całej społeczności osób, zarówno tych przyjmujących, jak i przesiedlonych. Zakwaterowanie obejmować może wynajmowane obiekty i spontanicznie urządzone placówki. Są one najczęściej używane w rozproszonych i trudno dostępnych miejscach przesiedlenia. Tworzone są na krótki czas, ponieważ wykorzystywane są w zmieniających się sytuacjach nadzwyczajnych i powinny być ściśle koordynowane ze strukturami krajowymi.</p>

Obszary miejskie

Od 2008 roku 50% światowej populacji mieszka w miastach, a zgodnie z oczekiwaniami populacja miejska ulegnie w ciągu następnych 40 lat podwojeniu. Największy jej wzrost skoncentrowany będzie w miastach najmniej rozwiniętych krajów, w szczególności w Azji Południowej i Afryce Subsaharyjskiej.

Obecność osób przesiedlonych wewnątrz i uchodźców na terenach miejskich jest bezpośrednio związana z globalnym trendem rosnącej urbanizacji. Co najmniej 59% wszystkich uchodźców mieszka obecnie na terenach miejskich, i liczba ta stale rośnie. Ponieważ przesiedlenie jest w coraz większym stopniu zjawiskiem miejskim i rozproszonym, specjalnie tworzone obozy zaczynają stanowić wyjątek. Większość osób przesiedlonych wewnątrz (około 80 %) decyduje się pozostać poza ustalonymi obozami lub ośrodkami i rozprasza się na terenach miejskich, wiejskich lub odległych obszarach, mieszkając u lokalnych rodzin, żyjąc w dotowanych lub wynajmowanych lokalach, rozpraszając się w środowisku miejskim oraz często mieszając się z imigrantami i lokalnymi ubogimi mieszkańcami albo gromadząc się w małych spontanicznie tworzonych miejscach zamieszkania obejmujących trzy do pięciu gospodarstw domowych.

Rodzaje ośrodków



Ośrodki miejskie można scharakteryzować co najmniej jednym z następujących parametrów: kryteria administracyjne lub granice polityczne, gęstość i wielkość, funkcja ekonomiczna oraz występowanie cech miejskich. Osoby przesiedlone często osiedlają się w nieformalnych obszarach miejskich lub zmarginalizowanych dzielnicach, w których społeczność przyjmująca wykorzystała już w znacznym stopniu takie zasoby, jak dostęp do usług, infrastruktury sanitarnej oraz odpowiedniego schronienia,. Powoduje to, że docelową pomoc stanowi wyzwanie i wymaga bliskiej współpracy z lokalnymi władzami oraz społecznościami przyjmującymi poprzez zastosowanie międzysektorowego podejścia opartego na wielu grupach (rozwiązanie obszarowe), by dotrzeć do potrzebujących odbiorców i usprawnić działania humanitarne.

Karta praw humanitarnych, zasady humanitarne i Zasady ochrony

Karta praw humanitarnych, zasady humanitarne i zasady ochrony mają fundamentalne znaczenie dla działalności humanitarnej i są stosowane w odniesieniu do wszystkich kryzysów.

Karta praw humanitarnych stanowi podstawy etyczne i prawne dla Zasad ochrony, Podstawowego Standardu Humanitarnego (CHS) oraz niniejszych standardów.

Jest to częściowo zestawienie ustalonych prawem uprawnień i obowiązków, a częściowo wyrażenie wspólnego przekonania. Jeżeli chodzi o ustalone prawem uprawnienia i obowiązki, Karta Praw Humanitarnych podsumowuje podstawowe zasady prawne, które mają najważniejsze znaczenie dla dobrobytu ludzi dotkniętych katastrofą lub konfliktem. Jeżeli chodzi o wspólne przekonanie, Karta Praw Humanitarnych próbuje uchwycić konsensus pomiędzy agencjami humanitarnymi co do zasad, jakie powinny rządzić działaniami w razie katastrofy lub konfliktu, z uwzględnieniem ról i zakresu odpowiedzialności różnych zainteresowanych stron. Karta Praw Humanitarnych stanowi zarówno podstawę zobowiązania organizacji humanitarnej, która zaakceptowała standardy Sphere, jak i zaproszenie, by wszystkie podmioty angażujące się w działalność humanitarną przyjęły te same zasady.

Bez względu na to, czy odpowiedzialność za zarządzanie ośrodkiem przyjmuje na siebie krajowa lub międzynarodowa organizacja pozarządowa czy też organ krajowy, **zasady** humanitarnego postępowania, neutralności, bezstronności i niezależności operacyjnej tworzą podstawy etyczne dla zainteresowanych stron prowadzących działalność humanitarną w sytuacjach nadzwyczajnych. Wyróżnia się następujące cztery zasady:

ZASADY HUMANITARNE			
<p>Humanitaryzm</p> <p>Należy udzielać wsparcia w cierpieniu drugiego człowieka bez względu na miejsce. Celem działań humanitarnych jest ochrona życia i zdrowia oraz zapewnienie poszanowania godności ludzkiej.</p>	<p>Neutralność</p> <p>Podmiotom świadczącym pomoc humanitarną nie wolno wspierać żadnej ze stron w konfliktach ani angażować się w spory o charakterze politycznym, rasowym, religijnym lub ideologicznym</p>	<p>Bezstronność</p> <p>Działania humanitarne należy realizować w oparciu o zidentyfikowaną potrzebę, nadając priorytet najpilniejszym przypadkom zagrożenia i nie stosując żadnych rozgraniczeń pod względem narodowości, rasy, płci, przekonań religijnych, klasy społecznej lub poglądów politycznych.</p>	<p>Niezależność</p> <p>Akcje humanitarne muszą być niezależne od celów politycznych, ekonomicznych, militarnych i innych, jakie osoba je wykonująca może posiadać w odniesieniu do obszarów, na których działania humanitarne są prowadzone</p>

Instrukcje zarządzające ośrodkami, podobnie jak wszystkie organizacje humanitarne, muszą przestrzegać **Zasad ochrony**, które wspierają prawa określone w Karcie Praw Humanitarnych oraz są oparte na zasadzie „nie szkodzić”. (Ochrona w rozumieniu Stałego Komitetu Międzyagencyjnego (IASC) dotyczy bezpieczeństwa, godności i praw ludzi dotkniętych katastrofą lub konfliktem zbrojnym. Definiowana jest jako „... wszystkie działania mające na celu uzyskanie pełnego poszanowania praw jednostek zgodnie z literą i duchem odpowiednich organów prawa (tj. prawa międzynarodowego dotyczącego praw człowieka, międzynarodowego prawa humanitarnego, międzynarodowego prawa dotyczącego uchodźców)”). Zasady te wyraźnie zaznaczają, że role uczestników akcji humanitarnych są niezależne od roli państwa, które ponosi odpowiedzialność prawną za dobrobyt ludzi na swoim terytorium lub pod swoją kontrolą.

⊗ *Aby zapoznać się ze wskazówkami i dalszymi informacjami, patrz: Podręcznik Sphere 2018, str. 33-48.*

Kierownicy ośrodków przyczyniają się do ochrony poprzez codzienne podejmowanie działań mających na celu unikanie lub minimalizację niekorzystnych skutków ich interwencji, w szczególności ryzyka narażenia ludzi na większe niebezpieczeństwo lub nadużycia ich praw. Czynią to poprzez kontakt z różnymi grupami mieszkańców ośrodka, by

ocenić pozytywne i możliwe negatywne konsekwencje działań humanitarnych w ogóle (⊗ *patrz: Standard 2*), dostosować sposoby świadczenia usług i pomocy oraz zminimalizować ryzyko grabieży i stosowania przemocy (⊗ *patrz: Standard 3*). Jako uczestnicy komitetu ds. planowania ośrodka, instytucje zarządzające ośrodkiem zapewniają, aby ośrodki budowano lub usprawniano na terenach znajdujących się poza obszarem konfliktu (⊗ *patrz: Standard 4*), oraz gwarantują bezpieczny i równy dostęp do pomocy i usług dla wszystkich grup w ośrodku tak długo, jak jest to konieczne (⊗ *patrz: Standard 5*). Opracowany przez UNHCR Podręcznik dotyczący ochrony osób przesiedlonych wewnątrz (Handbook for the Protection of Internally Displaced Persons) (2010) określa wartość ochrony w koordynacji i zarządzaniu ośrodkami zbiorowymi: „realizowany z perspektywy ochrony i w bliskiej współpracy z podmiotami zajmującymi się ochroną, proces koordynacji obozów i zarządzania obozami może zapewnić osobom przesiedlonym możliwość korzystania z przysługujących im praw człowieka, a także uczciwy i niezakłócony dostęp do dostępnych usług humanitarnych”.

⊗ Więcej w Podręczniku ochrony osób przesiedlonych wewnątrz (UNHCR Handbook for the Protection of Internally Displaced Persons) (2010), wersja 6 (str. 385).

Obozy jako ostateczność

Przebywanie w obozie lub tymczasowym ośrodku zbiorowym nie jest rozwiązaniem na stałe. Jest to raczej tymczasowa reakcja na sytuację przesiedlenia. Dla wszystkich osób przesiedlonych uzyskanie trwałego rozwiązania jest kluczem do zakończenia przesiedlenia i należy to brać pod uwagę od samego początku działań humanitarnych. Wyróżnia się trzy rodzaje stałych rozwiązań: repatriacja i powrót, integracja lokalna i dalsze przesiedlenie.

STAŁE ROZWIĄZANIA	
Uchodźcy	Osoby przesiedlone wewnątrz
Repatriacja do kraju pochodzenia	Zrównoważona ponowna integracja w miejscu pochodzenia (zwana także powrotem)
Integracja w kraju azylu	Zrównoważona integracja lokalna w miejscach, gdzie osoby przesiedlone wewnątrz znajdują schronienie (zwana także integracją lokalną)
Dalsze przesiedlenie do kraju trzeciego	Zrównoważona integracja w innej części kraju (zwana także osiedleniem się)

Wprowadzone w 2004 roku przez IASC wiodące zasady przesiedleń wewnętrznych (*Guiding Principles on Internal Displacement*) dodatkowo określają prawa osób przesiedlonych wewnątrz dotyczące powrotu, ponownego osiedlenia się oraz integracji. Status uchodźcy kończy się w momencie, gdy osoba ponownie ustanowi ochronną więź państwo-obywatel poprzez zastosowanie jednego z trzech trwałych rozwiązań. Brak jest konsensusu prawnego co do momentu, w którym osoba przestaje być przesiedloną wewnątrz, ponieważ określenie kogoś „osobą przesiedloną wewnątrz” nie oznacza nadania mu specjalnego statusu na mocy prawa międzynarodowego. Osoba taka może jednak nie być już dłużej uznawana za przesiedloną, gdy nie posiada już potrzeb dotyczących ochrony i pomocy bezpośrednio związanych z jej doświadczeniem przesiedlenia. Ponieważ

przebywanie w obozie jest tylko rozwiązaniem tymczasowym w sytuacji przesiedlenia, instytucja zarządzająca ośrodkiem odgrywa aktywną rolę w udzieleniu pomocy w podjęciu decyzji, czy osiągnięto trwałe rozwiązanie – jest to nieodłącznie związane z zamknięciem ośrodka. W niektórych okolicznościach zamknięcie ośrodka nie oznacza osiągnięcia trwałego rozwiązania. Rolą instytucji zarządzającej ośrodkiem jest koordynacja działań z wszystkimi zainteresowanymi stronami, z uwzględnieniem darczyńców i władz krajowych, w celu promowania warunków do odpowiedniego dobrowolnego powrotu, integracji lub dalszego przesiedlenia się, a także informowania członków społeczności ośrodka o przysługujących im prawach.

Organ ostatniej instancji

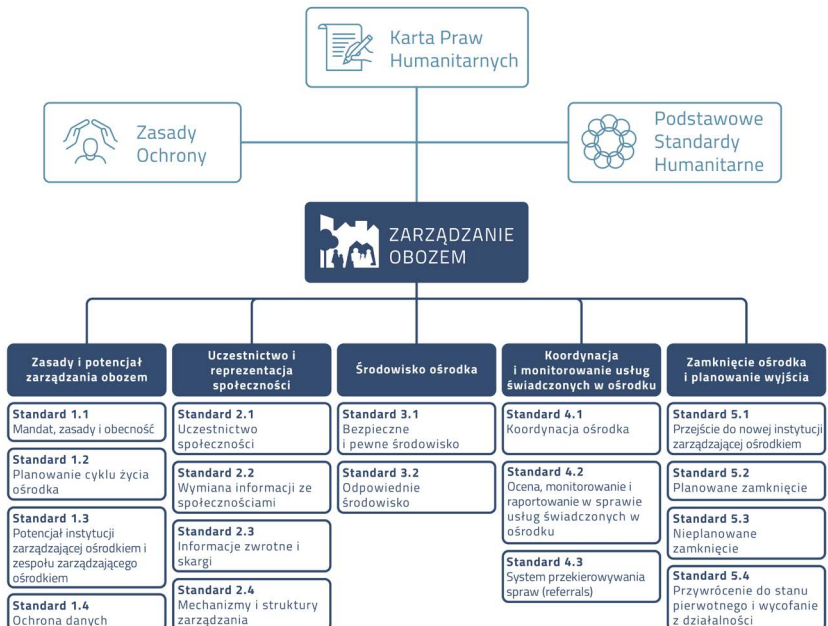
Aby zapewnić przewidywalność działań humanitarnych, w placówkach dla osób przesiedlonych wewnątrz, w których stosowane jest podejście klastrów, agencjom zarządzającym klastrem powierzona jest rola „instytucji ostatniej instancji”.

W razie konieczności oraz w zależności od dostępu, bezpieczeństwa i dyspozycyjności finansowania, podmiot zarządzający klastrem – jako instytucja ostatniej instancji – musi zapewnić, że usługi będą świadczone zgodnie z potrzebami w celu wypełnienia istotnych luk zidentyfikowanych przez klastery, a odzwierciedlonych w planie działań humanitarnych krajowego zespołu humanitarnego kierowanego przez koordynatora działań humanitarnych.

Dostęp, bezpieczeństwo i dyspozycyjność finansowania

Jeżeli lider klastra nie posiada finansowania, by wypełnić luki lub wdrożyć wymagane działania jako instytucja ostatniej instancji, od agencji zarządzającej klastrem nie można oczekiwać wdrożenia tego rodzaju działań, **ale powinna ona kontynuować współpracę z koordynatorem działań humanitarnych i darczyńcami w celu zdobycia niezbędnych zasobów.**

Minimalne standardy zarządzania obozami



Zasady i potencjał zarządzania ośrodkiem

1. Zasady i potencjał zarządzania ośrodkiem

Kierownicy ośrodka odgrywają istotną rolę w zwiększeniu uczestnictwa, promowaniu rozliczalności wobec poszkodowanych osób oraz ułatwianiu zarządzania informacją pomiędzy sektorowymi podmiotami świadczącymi pomoc oraz rządami, usprawniając jednocześnie bezpieczne środowisko. Aby kierownicy i pozostali pracownicy w ośrodkach byli w stanie to czynić, organizacje, dla których pracują, muszą posiadać odpowiednie upoważnienia, zasady, strategie i plany działań oparte na zasadach humanitarnych i zasadach ochrony. Aby wykonywać swoją pracę, kierownicy i pracownicy ośrodków muszą także uzyskać wsparcie w formie nadzoru, szkoleń (zarówno stanowiskowych, jak i ukierunkowanych), mentoringu (praca w parach lub z doświadczonymi pracownikami), regularnych spotkań zespołu, cyklicznych sesji umożliwiających otrzymanie informacji zwrotnych, okresowych ocen wyników, raportów pisemnych oraz sprzętu i rozwiązań logistycznych.

Ośrodkiem zarządzać mogą organizacje humanitarne (krajowe, międzynarodowe lub wolontariackie) albo władze lokalne lub krajowe organy rządowe. W spontanicznych ośrodkach lub w momencie zaistnienia sytuacji nadzwyczajnej ośrodkiem kierować może lokalna społeczność. Władze krajowe odpowiadają za zapewnienie bezpieczeństwa, utrzymanie prawa i porządku oraz zagwarantowanie cywilnego charakteru obozu lub ośrodka tymczasowego.

Zespół zarządzający ośrodkiem służy nie tylko mieszkańcom ośrodka i okolicznej społeczności przyjmującej, ale także usługodawcom poprzez koordynację, zarządzanie informacjami i pełnienie funkcji reprezentacyjnej. Chociaż obowiązki te uwzględniono w kolejnych standardach, jego podstawowym zadaniem jest ustanowienie punktu wyjściowego dla ustalenia odpowiedzialności, co da innym agencjom możliwość zapewnienia w swoich działaniach podejścia partycypacyjnego (☞ *patrz w szczególności: Standardy 2.1, 2.2 i 4.1*). Ustanowienie inkluzyjnego i przejrzystego partnerstwa pomoże w budowaniu prawomocności zarówno wewnątrz jak i na zewnątrz ośrodka.

Chociaż ośrodki są często tworzone przy założeniu, że działać będą przez krótki okres, w planach należy zawsze przewidzieć potrzebę dłuższej pomocy, rozszerzenie i niespodziewane okoliczności. Należy także ocenić potrzeby i możliwości społeczności przyjmującej w odniesieniu do ustanowionych usług, infrastruktury i zasobów. Takie usługi i elementy infrastruktury, jak szkoły, świetlice, drogi, okablowanie elektryczne lub punkty poboru wody mogą przynieść korzyści także społecznościom lokalnym.

Państwa ponoszą pełną odpowiedzialność za ochronę wszystkich osób na swoim terytorium, bez względu na ich status prawny oraz na to, czy zostały one przesiedlone lub są członkami społeczności przyjmującej, a także za zapewnienie porządku publicznego i bezpieczeństwa na wypadek zagrożeń. Organizacje humanitarne muszą opowiadać się za przejęciem przez władze krajowe odpowiedzialności za pomoc w zmniejszeniu stopnia narażenia na zagrożenia oraz łagodzenie wszelkich szkodliwych skutków pierwotnej przyczyny przesiedlenia.

Kluczowe działania i wskaźniki opisane obok poniższych czterech standardów mogą być stosowane nie tylko na poziomie ośrodka, ale także w odniesieniu do organizacji, platform koordynujących i ogólnych działań humanitarnych.

⊗ **Odsyłacze do Zobowiązania CHS nr 2.**

Standard 1.1: Umocowanie, zasady i obecność

Poszkodowana ludność ma godny dostęp do ochrony i pomocy poprzez właściwie umocowaną instytucję zarządzającą ośrodkiem przez cały konieczny do tego czas.

Kluczowe działania

- Instytucja zarządzająca ośrodkiem wyznaczona jest przez organ ogólnego reagowania (rząd, klaster itp.) jako jednostka odpowiedzialna za wykonywanie czynności z zakresu zarządzania, gdy napływ osób przesiedlonych wymaga zapewnienia specjalistycznych usług zarządzania ośrodkiem (patrz wskazówki).
- Instytucja zarządzająca ośrodkiem musi posiadać odpowiednie procedury humanitarne (z uwzględnieniem zapobiegania wykorzystaniu i nadużyciom na tle seksualnym) oraz strategię humanitarne, a także systemy kierowania i systemy organizacyjne, które zachęcają zespoły kierujące ośrodkiem do pracy zgodnie z zasadami.
- Instytucja zarządzająca ośrodkiem tworzy zespół zarządzający ośrodkiem, w skład którego wchodzi osoby posiadające wymagane umiejętności i który dysponuje odpowiednimi zasobami.
 - Zespół zarządzający ośrodkiem może – w zależności od kontekstu – zajmować się więcej niż jedną lokalizacją.
 - Zespoły zarządzające ośrodkiem mogą być stacjonarne albo mobilne lub mogą łączyć cechy powyższych dwóch rodzajów.

Kluczowe wskaźniki

- 1 zespół zarządzający ośrodkiem na 15 000 osób przesiedlonych (patrz wskazówki)
- Odsetek ludności ośrodka, która jest zadowolona z ogólnego poziomu usług
- Odsetek pracowników instytucji zarządzającej ośrodkiem, którzy znają proces składania skarg przeciwko instytucji, z uwzględnieniem skarg dotyczących wykorzystywania na tle seksualnym.

Wskazówki

1. Konieczność ustanowienia zespołu zarządzającego ośrodkiem w danym miejscu **zależać będzie** od liczby osób przesiedlonych i prawdopodobnego okresu trwania

przesiedlenia. Potrzeba wyznaczenia zewnętrznego zespołu zarządzającego ośrodkiem zależeć będzie od możliwości zaspokojenia potrzeb ludzi przez lokalne władze lub organizacje zgodnie z humanitarnymi zasadami.

2. Wskaźnik „jeden zespół zarządzający ośrodkiem na 15 000 osób przesiedlonych” należy **osadzić w odpowiednim kontekście**, biorąc pod uwagę możliwości społeczności, relacje pomiędzy przesiedlonymi a społecznością przyjmującą, możliwości organizacji świadczących usługi, a także typ ośrodków, w szczególności w przypadku centrów ewakuacyjnych i ośrodków tranzytowych.
3. W nieformalnych ośrodkach rozproszonych na terenach miejskich, podmiejskich lub wiejskich instytucja zarządzająca ośrodkiem może łączyć ośrodki w klastry w oparciu o liczbę poszczególnych lokalizacji, odległość pomiędzy nimi, potrzeby istniejące w ośrodkach oraz liczbę mieszkających w nich osób przesiedlonych, by ocenić i zaplanować wsparcie wymagane od jednego mobilnego zespołu. Wizyty mobilnych zespołów zarządzających ośrodkiem powinny być regularne i przewidywalne dla ludności w konkretnych obszarach geograficznych. ⊗ Więcej informacji na temat zarządzania ośrodkami pozaobozowymi przedstawiono w dokumencie roboczym Klastra Koordynacji Obozów i Zarządzania Obozami 2019 Zarządzanie i koordynacja zbiorowych ośrodków poprzez podejście mobilne/obszarowe (*Management and Coordination of Collective Settings through Mobile / Area Based Approach*).
4. Zespół zarządzający ośrodkiem może mieć swoją siedzibę w biurach na terenie ośrodka, w biurach scentralizowanych lub miejskich albo w centrach społeczności lokalnych.
5. Przestrzeganie zasad humanitarnych (⊗ *patrz: Wprowadzenie*) jest kluczowe w działaniach pomocowych, a instytucja zarządzająca ośrodkiem musi też wykazać się odpowiedzialnością w swoich działaniach, przez które z definicji wywiera wpływ i sprawuje władzę nad życiem poszkodowanych osób i społeczności.
6. Na początku akcji humanitarnej nacisk ze strony mediów, darczyńców i rządów może być nasilony. Może to prowadzić do sytuacji, w której instytucje i zespoły zarządzające ośrodkiem będą składać obietnice, których nie będą w stanie dotrzymać. Niniejsze standardy mają pomóc zespołom zarządzającym ośrodkiem w unikaniu tego rodzaju sytuacji poprzez odpowiednie ustalenie priorytetów i kolejności działań.

Standard 1.2: Planowanie cyklu życia ośrodka

Odpowiednie oraz inkluzyjne planowanie gwarantuje udzielanie właściwej ochrony i pomocy w całym cyklu życia ośrodka od momentu jego utworzenia do chwili zamknięcia.

Kluczowe działania

- Opracowanie planu działań w zakresie zarządzania ośrodkiem
 - Zaangażowanie kluczowych mieszkańców ośrodka oraz innych zainteresowanych stron, łącznie ze społecznością przyjmującą oraz władzami lokalnymi.
 - Włączenie zarówno mężczyzn, jak i kobiet do zespołu projektu oraz jako kluczowych

informatorów reprezentujących mieszkańców ośrodka i społeczność przyjmującą, a także przedstawicieli różnych grup społeczności.

- Zapewnienie, by konsultacje społeczne prowadzone były w językach i formach właściwych dla uczestniczących w nich zainteresowanych stron.
- Uwzględnienie zasobów finansowych, materialnych i ludzkich, a także potrzeb technicznych i bezpieczeństwa ludności.
- Ocena i uwzględnienie ukierunkowanych działań na rzecz osób szczególnie zagrożonych i ludzi ze specjalnymi wymogami.
 - Zapewnienie, by ustalenia wynikające z oceny poziomu ochrony znalazły odzwierciedlenie w planach działań dotyczących zarządzania ośrodkiem.
- Zaprezentowanie podsumowania planu działania społeczności przyjmującej i przedstawicielom władz lokalnych.
- Opracowanie planów awaryjnych dotyczących nieoczekiwanych przyjazdów, nieplanowanych zamknięć (wymuszonych powrotów) oraz ewentualnych zdarzeń, które wpływać będą na ośrodek, takich jak powódź, pożar i inne zagrożenia.
 - Uwzględnienie w planach awaryjnych co najmniej minimalnych potrzeb awaryjnych dotyczących zasobów ludzkich, finansów i sprzętu.
 - Zaangażowanie usługodawców w dostarczenie informacji zwrotnej na temat planów awaryjnych w trakcie ich opracowania.
 - Uwzględnienie potrzeb osób szczególnie wrażliwych oraz upewnienie się, że plany awaryjne nie powodują podwyższonego ryzyka dla nich.
- Regularny przegląd i aktualizacja planów awaryjnych wraz z rozwojem sytuacji i planowanych scenariuszy.
 - Monitorowanie sytuacji w ośrodku i wokół ośrodka poprzez obserwację i ocenę fizycznego ryzyka w celu ustalenia zagrożeń.
 - Zapewnienie, by nowi usługodawcy zostali uwzględnieni w planach awaryjnych i procedurach ewakuacyjnych.
 - Ćwiczenie procedur działania w sytuacjach nadzwyczajnych.
 - Poinformowanie ludności o jej roli w planowaniu awaryjnym.
- Opracowanie umowy ze społecznościami przyjmującymi i władzami lokalnymi określającej szczegółowe warunki wymagane, by zwrócić grunty i infrastrukturę.

Kluczowe wskaźniki

- W celu opracowania i zaprezentowania planów awaryjnych wykorzystywane są warsztaty społecznościowe.
- Plany działania w zakresie zarządzania ośrodkiem i plany awaryjne są aktualizowane.

Wskazówki

1. Od pierwszego dnia **praca zespołu zarządzającego ośrodkiem** polega na ciągłym działaniu i wymaga wysokiego stopnia elastyczności, szybkiego reagowania i ustalania priorytetów, a także innowacyjności i odpowiedniego planowania. Informowanie,

konsultowanie, angażowanie się i przekazywanie sprawozdań kluczowym zainteresowanym stronom (władzom, członkom społeczności przyjmującej, usługodawcom i ludziom poszkodowanym w wyniku sytuacji nadzwyczajnej) obejmować będzie transparentne plany zespołu zarządzającego ośrodkiem oraz konsultacje mające na celu budowanie efektywnego partnerstwa. Należy ustalić jasne punkty odniesienia oraz opracować kryteria, by monitorować proces wdrożenia planu działań w zakresie zarządzania ośrodkiem na podstawie profilu ludności.

2. Należy wziąć pod uwagę **terminy konsultacji** z osobami przesiedlonymi dotyczące wrażliwych kwestii, łącznie z zagrożeniami i zamknięciem, możliwie szybko, ale bez powodowania dodatkowego stresu.
3. Chociaż ośrodki są często tworzone przy założeniu, że działać będą przez krótki okres, w planach należy zawsze przewidzieć **potrzebę dłuższej pomocy, rozszerzenie i niespodziewane okoliczności**. Należy także ocenić potrzeby i możliwości społeczności przyjmującej w odniesieniu do ustanowionych usług, infrastruktury i aktywów. Takie usługi i elementy infrastruktury, jak szkoły, świetlice, drogi, okablowanie elektryczne lub punkty poboru wody mogą przynosić korzyści także społecznościom lokalnym. Z kolei budynki, które zostały zniszczone w wyniku tymczasowego użytkowania jako centra zbiorowe, mogą mieć negatywny wpływ na społeczność lokalną. Końcowe przekazanie tego rodzaju nieruchomości po zamknięciu ośrodka należy uzgodnić z odpowiednimi zainteresowanymi stronami na samym początku. Planowanie utworzenia/ulepszenia ośrodka oraz jego zamknięcie są wzajemnie powiązane od samego początku.

⊗ *Planowanie cyklu życia ośrodka ma być dokonane zgodnie ze Standardami 3.2 (Odpowiednie środowisko), 4.1 (Koordynacja ośrodka) oraz 5.4 (Planowane zamknięcie).*

⊗ *Więcej informacji na temat planów awaryjnych przedstawiono w rozdziale 1, planowania środowiskowego – w rozdziale 6, a na temat bezpieczeństwa – w rozdziale 12 Podręcznika zarządzania obozem.*

Standard 1.3:

Potencjał instytucji zarządzającej ośrodkiem i zespołu zarządzającego ośrodkiem

Zespoły zarządzające posiadają potencjał operacyjny i techniczny, by zarządzać ośrodkiem.

Kluczowe działania

- Koordynowanie działań z departamentami zasobów ludzkich, by zapewnić, że w skład zespołu zarządzającego ośrodkiem wchodzi osoby reprezentujące poszczególne grupy ludności zamieszkującej w ośrodku.
 - Zrównoważenie proporcji personelu żeńskiego i męskiego, by odzwierciedlić grupy społeczne i ich potrzeby.
 - Zapewnienie obecności pracowników z kluczowych grup mniejszościowych wśród osób przesiedlonych, z uwzględnieniem mniejszości religijnych lub etnicznych.
- Przeszkolenie pracowników zespołu zarządzającego ośrodkiem w zakresie zasad i

praktyk koordynacji obozów i zarządzania obozami.

- Poinstruowanie i przeszkolenie pracowników zespołu zarządzającego ośrodkiem w zakresie zasad humanitarnych i Kodeksu postępowania.
 - Upewnienie się, że rozumieją oni znaczenie sprawozdawczości oraz podpisali Kodeks Postępowania w odpowiednim języku.
 - Uwzględnienie kwestii związanych z zapobieganiem wykorzystywaniu i nadużyciom na tle seksualnym.
- Zapewnienie, by zespół zarządzający ośrodkiem posiadał odpowiedni sprzęt dostosowany do kontekstu i zadań.

Kluczowe wskaźniki

- Wskaźnik pracowników (kobiety/mężczyźni) proporcjonalny do udziału kobiet i mężczyzn w populacji ośrodka.
- Odsetek pracowników zarządzających ośrodkiem, którzy podpisali Kodeks Postępowania.
- Odsetek pracowników zarządzających ośrodkiem, którzy przeszli odpowiednie szkolenie z zakresu sprawowanej przez siebie funkcji.

Wskazówki

1. **Rozmiar i skład** zespołu zarządzającego ośrodkiem uzależniony jest w dużej mierze od kontekstu oraz szeregu czynników, z uwzględnieniem możliwości władz lokalnych i społeczności, języka i innych potrzeb komunikacyjnych, charakterystyki ośrodka, ukształtowania terenu, potrzeb związanych z zapewnieniem usług oraz zdolności usługodawców, a także warunków bezpieczeństwa.
2. Zespół zarządzający ośrodkiem musi posiadać **zrównoważone umiejętności i zdolności** w zakresie przywództwa, ochrony, pomocy, sektorów technicznych, administracji, informatyki, zarządzania konfliktami, zarządzania informacjami lub mobilizacji społeczności. W niektórych kontekstach korzystna może okazać się większa liczba kobiet niż mężczyzn w zespole, ponieważ z zasady lepiej radzą sobie one w rozmowach z mężczyznami w danej populacji niż pracownicy-mężczyźni z kobietami.
3. Specjalny zespół zarządzający ośrodkiem musi **być obecny w ośrodku od samego początku** oraz wyposażony w zasoby potrzebne, by wykonywać zadania związane z reprezentowaniem osób poszkodowanych na skutek kryzysu. W zależności od planowanych czynności i warunków w ośrodku należy z czasem skorygować skład podstawowego zespołu.
4. Zespoły zarządzające ośrodkiem muszą uzyskać wsparcie organizacji posiadających **polityki i strategie humanitarne**, a także systemy kierowania i systemy organizacyjne, takie jak finanse i zasoby ludzkie, które mobilizują i zachęcają ich do pracy zgodnie z zasadami.
5. **Lokalne organizacje pozarządowe niejednokrotnie udowodniły, że potrafią być skutecznymi** kierownikami ośrodka. W przypadku gdy w danym kraju zastosowano podejście klastrowe Stałego Komitetu Międzyagencyjnego (IASC), agencje

zarządzające klastrem coraz częściej dochodzą do wniosku, że dobrym rozwiązaniem jest zapewnienie dostępu do mieszkańców ośrodka oraz uzyskanie ich ogólnej akceptacji.

6. Koordynator klastra lub agencja nim zarządzająca **przydzieli ośrodki** instytucji zarządzającej ośrodkiem. W przypadku uchodźców taki proces alokacji koordynuje UNHCR. W innego typu ośrodkach kluczową rolę odgrywa rząd. Powinno odbywać się to w ścisłej współpracy z lokalnymi władzami przy jednoczesnej weryfikacji ich zdolności i zasobów.
7. W przypadku gdy pracownicy terenowi nie zostali przeszkoleni z zakresu Podstawowego Standardu Humanitarnego ani ról i odpowiedzialności związanych z zarządzaniem ośrodkiem, osoba zarządzająca klastrem lub sektorem ma obowiązek wyznaczyć organizację pozarządową/agencję ONZ, która będzie ich wspierać w procesie wdrażania Minimalnych Standardów Zarządzania Obozami. Wsparcie takie służyć może także zdalnemu **budowaniu potencjału z zakresu zarządzania ośrodkiem**.
8. Podstawowe **szkolenie z zakresu koordynacji obozów i zarządzania obozami** dla wszystkich pracowników zespołu zarządzającego ośrodkiem obejmuje co najmniej wymienione tematy:
 - role i zakres odpowiedzialności,
 - uczestnictwo,
 - przekazywanie informacji i słuchanie (rozliczalność),
 - zasady humanitarne i zasady ochrony,
 - koordynacja,
 - usprawnienie funkcjonowania ośrodka i planowanie oraz
 - zamknięcie ośrodka (zgodnie ze standardami technicznymi, z uwzględnieniem – tam, gdzie to stosowne – Standardów Sphere lub lokalnego prawa budowlanego).
9. Poza szkoleniem z zakresu koordynacji obozów i zarządzania obozami, pracowników należy także zapoznać z **Kodeksem postępowania** instytucji zarządzającej ośrodkiem oraz **zasadami zapobiegania wykorzystywaniu i nadużyciom na tle seksualnym**. W przypadku prawie wszystkich agencji zgłoszenie wykorzystywania lub nadużycia na tle seksualnym jest obowiązkowe i ma na celu zapewnienie stosowania standardów odpowiedzialności przez wszystkie zaangażowane osoby. Zapobieganie wykorzystywaniu i nadużyciom na tle seksualnym stanowi wspólną i obowiązkową odpowiedzialność całej społeczności humanitarnej, łącznie z partnerami lokalnymi, krajowymi, regionalnymi i międzynarodowymi. ONZ podjęła kroki służące zwalczaniu tego rodzaju nadużyć przez zapobieganie, zgłaszanie, prowadzenie dochodzeń i nakładanie sankcji na sprawców. Jednym z takich kroków było stworzenie sieci krajowych. Pełnią one funkcję podstawowego organu ds. koordynacji i nadzoru nad zapobieganiem i reagowaniem na akty wykorzystywania i nadużyć na tle seksualnym w kraju, w którym do nich dochodzi. Coraz częściej jako uzupełnienie kursów z zakresu zapobiegania wykorzystywaniu i nadużyciom na tle seksualnym przeprowadzane jest szkolenie poświęcone równości płci.

⊗ *Więcej informacji na temat potencjalnych profili pracowników przedstawiono w rozdziale 2 Podręcznika zarządzania obozem oraz w Wytycznych dotyczących centrów zbiorowych (Collective*

Centre Guidelines), UNHCR/IOM 2011. Patrz: Lista kontrolna dla pracowników odpowiedzialnych za rekrutację, szkolenie i nadzór, rozdział 2 Podręcznika zarządzania obozem.

⊗ Więcej informacji na temat dostępnych zasobów szkoleniowych przedstawiono na stronie **Global CCCM Cluster Learning** www.cccmlearning.org/login/index.php.

Zasoby z zakresu Zapobieganiu wykorzystywaniu i nadużyciom na tle seksualnym

⊗ Powstrzymaj wykorzystywanie i nadużycia na tle seksualnym ze strony naszych własnych pracowników, rozdział 2 Podręcznika zarządzania obozem.

⊗ Patrz: **Sześć podstawowych zasad IASC dotyczących zapobieganiu wykorzystywaniu i nadużyciom na tle seksualnym.**

⊗ Patrz: wprowadzone przez IASC i Klaster Globalnej Ochrony (Global Protection Cluster) w 2015 roku Wytyczne wobec integracji interwencji wobec przemocy na tle płciowym w działania humanitarne: obniżenie ryzyka, promowanie odporności oraz wspomaganie w rekonwalescencji (Guidelines for Integrating Gender-Based Violence Interventions in Humanitarian Action: Reducing risk, promoting resilience and aiding recovery).

⊗ Patrz: Sprawozdanie Generalnego Sekretarza ONZ: Przemoc płciowa na tle konfliktu (Report of the UN Secretary-General: Conflict-Related Sexual Violence z 2018 roku.

⊗ Proste tłumaczenia sześciu zasad IASC w ponad 100 językach dostępne są na stronie organizacji Translators Without Borders: <https://translatorswithoutborders.org/psea-translated>.

Standard 1.4:

Baza danych mieszkańców ośrodka i ochrona danych

Wszystkie dane osobowe zbierane od mieszkańców ośrodka są odpowiednio gromadzone, przechowywane i wykorzystywane.

Kluczowe działania

- Utworzenie i aktualizowanie bazy danych mieszkańców ośrodka.
- Zapoznanie się z obowiązującymi zasadami ochrony danych, zrozumienie ich i stosowanie w odniesieniu do danych gromadzonych przez instytucję zarządzającą ośrodkiem.
 - Zapewnienie wprowadzenia odpowiednich procedur zabezpieczania danych, z uwzględnieniem bezpiecznych i zamykanych na klucz pomieszczeń, elektronicznych kopii zapasowych, haseł i ograniczeń dostępu do danych wrażliwych. Wyraźne oznaczenie dokumentów poufnych.
 - W razie konieczności, by zapewnić anonimowość, dane osobowe należy usunąć lub zastąpić kodem.
 - Należy wprowadzić jasne procedury dotyczące informacji, jakie należy chronić lub zniszczyć w przypadku ewakuacji lub wycofania.
- Koordynacja wszystkich organizacji w ośrodku w celu opracowania uzgodnionego na poziomie ośrodka protokołu udostępniania i ochrony danych, z uwzględnieniem określenia zgody i udostępniania informacji. Uzgodnienie:
 - jakie dane muszą być gromadzone i wprowadzane do systemu przechowywania, przez kogo i w jaki sposób,

- w jaki sposób rozpowszechnianie informacji lub raportów sporządzonych przy użyciu danych zmniejsza ryzyko dla mieszkańców ośrodka oraz
- jakie informacje powinny posiadać klauzulę „zastrzeżone”.
- Koordynacja działań z zainteresowanymi agencjami w celu przeszkolenia wszystkich osób zbierających dane z zakresu uzgodnionych zasad udostępniania i ochrony danych.
- Monitorowanie i nadzorowanie sposobu, w jaki dane są wykorzystywane i udostępniane.

Kluczowe wskaźniki

- Dla wszystkich zainteresowanych stron działających w ośrodku uzgadnia i wprowadza się specjalny protokół zgody i poufności.
- Dla wszystkich zainteresowanych stron działających w ośrodku uzgadnia i wprowadza się zasady dotyczące udostępniania informacji.

Wskazówki

1. Zwiększone zainteresowanie i zapotrzebowanie ze strony zarówno organizacji humanitarnych jak i rządów na bardziej zaawansowane metody analizy danych w działaniach humanitarnych podkreśla potrzebę lepszego zrozumienia przez instytucje zarządzające ośrodkiem oraz ich zespoły wyzwań związanych z wprowadzaniem nowych technologii lub metod przechowywania danych w sektorze koordynacji obozów i zarządzania obozami.
2. Jeżeli stosowane są systemy biometryczne lub inne rozwiązania, mieszkańcy ośrodka muszą zrozumieć sposób, w jaki ich biometryczne dane będą wykorzystywane oraz komu będą przekazywane, jak długo będą przechowywane oraz czy istnieje inna możliwość niż gromadzenie takich danych .
3. Zespoły zarządzające ośrodkiem muszą gromadzić informacje dotyczące osób, by lepiej ukierunkować swoje działania z zakresu ochrony i pomocy. Jednak nieodpowiedzialne przetwarzanie danych może rodzić poważne ryzyko dla ludzi oraz ingerować w ich prywatność. Znalezienie właściwej równowagi pomiędzy gromadzeniem i udostępnianiem informacji na rzecz mieszkańców ośrodka, a ochroną ludzi przed nieodpowiednim użyciem informacji powinno odbywać się zgodnie z następującymi zasadami:
 - Ustalając, jakie dane trzeba gromadzić, należy starannie ocenić, dlaczego tego rodzaju informacje są potrzebne. Gromadzić należy wyłącznie informacje, które służą ochronie i nie szkodzą osobie je przekazującej ani innym osobom.
 - Należy zidentyfikować dane, które mogą być szczególnie wrażliwe, by mieć pewność, że ich gromadzenie i udostępnianie podlegać będzie odpowiednim zabezpieczeniom.
 - Dane należy gromadzić, biorąc pod uwagę kwestie ich ochrony, by uniknąć stworzenia zagrożenia dla bezpieczeństwa lub prywatności kogokolwiek.
 - Należy uzgodnić z wszystkimi uczestnikami działań humanitarnych, w jaki sposób

informacje są udostępniane, oraz ustalić, dlaczego trzeba je przekazywać. Udostępniać należy wyłącznie informacje wymagane w określonym celu związanym z ochroną.

- Dane osobowe można udostępniać wyłącznie po uzyskaniu świadomej zgody osoby, której dane dotyczą. Należy to wyjaśnić tej osobie w momencie zbierania danych.
- Należy wykonać analizę ryzyka – jego poziom związany z różnymi rodzajami informacji będzie się różnił, a zespół zarządzający ośrodkiem powinien współpracować z pozostałymi agencjami operacyjnymi, by ocenić poziomy ryzyka i odpowiednio zaprojektować systemy zarządzania informacjami.

⊗ *Patrz także: Podręcznik Sphere, rozdział „Shelter” (Schronienie).*

⊗ *Więcej informacji na temat ochrony danych i zarządzania informacjami, a także listę kontrolną w tym zakresie przedstawiono w rozdziale 5 Podręcznika zarządzania obozem. Patrz także: Lista kontrolna – Zarządzanie informacjami, rozdział 2 Podręcznika zarządzania obozem.*

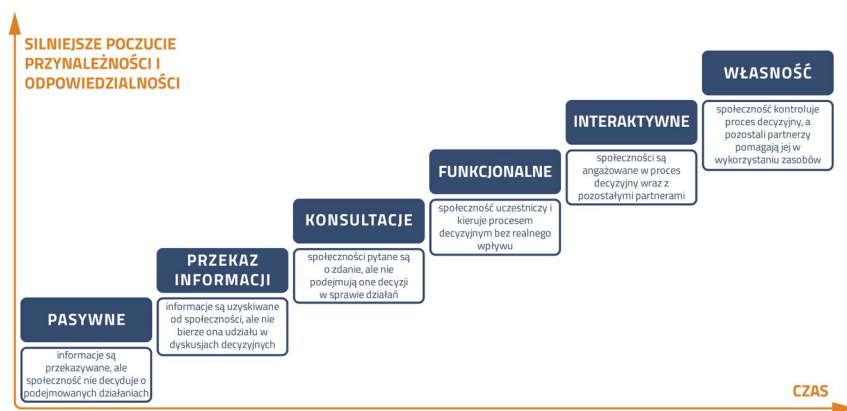
⊗ *Patrz także opracowany w 2020 roku przez ICRC Podręcznik ochrony danych w standardach humanitarnych (Handbook on Data Protection in Humanitarian Standards).*

Uczestnictwo społeczności i jej reprezentacja

2. Uczestnictwo społeczności i jej reprezentacja

Zapewnienie konstruktywnego uczestnictwa wszystkich grup w strukturach decyzyjnych i zarządczych ośrodka stanowi zasadniczy element dobrego zarządzania takim ośrodkiem. Uczestnictwo ma fundamentalne znaczenie dla utrzymania podstawowych praw przesiedlonej ludności we wszystkich typach ośrodków tymczasowych w czasie trwania kryzysu humanitarnego, a także dla jej zdrowia, dobrostanu psychospołecznego i bezpieczeństwa. Jest to kluczowy krok zapewniający, że różne wymagania, kompetencje i oczekiwania wszystkich grup w ramach przesiedlonej społeczności są odpowiednio reprezentowane i zaspokajane, co przyczynia się jednocześnie do poprawy działań humanitarnych oraz rozliczenia wobec poszkodowanej ludności. Dobrze funkcjonujące ośrodki zależą od aktywnego i konstruktywnego udziału ich mieszkańców w podejmowanych działaniach. Wsparcie w tym wymaga odpowiedniego przeszkolenia, poinstruowania oraz zachęcenia przedstawicieli społeczności do przyjęcia na siebie funkcji otwartych na dialog liderów.

Stopnie uczestnictwa



źródło: Podręcznik zarządzania obozami

Uczestnictwo jest długoterminowym procesem, który wymaga dogłębnego zrozumienia lokalnego kontekstu. Jego celem jest nie tylko oddanie głosu różnym grupom przesiedlonej społeczności, ale także wykonanie następnego kroku i zapewnienie, by ich usłyszano i by uczestniczyli w podejmowaniu decyzji mających wpływ na ich życie. Często na początku szybko rozwijającej się sytuacji nadzwyczajnej zespoły zarządzające ośrodkiem i mieszkańcy ośrodka mogą nie mieć czasu ani zasobów na priorytetowe potraktowanie konstruktywnego uczestnictwa. Biorąc to pod uwagę, należy ustalić i odpowiednio wcześniej wprowadzić metody przekazywania informacji, procesy konsultacji, mechanizmy przekazywania informacji zwrotnych oraz struktury zarządzania ośrodkiem.

Barieri w uczestnictwie zależą od kontekstu, różnią się w zależności od grup mieszkańców ośrodka oraz ulegają zmianie z upływem czasu. Mogą mieć także charakter społeczny i być związane z fizycznym środowiskiem.

Mogą także istnieć bariery wynikające z zasad lub polityk, które są krzywdzące dla określonych grup społecznych.

Działania komunikacyjne w ośrodku mają zasadnicze znaczenie dla promowania konstruktywnego uczestnictwa społeczności i rozliczalności stron uczestniczących w działaniach humanitarnych. W większości procesów decyzyjnych uwzględnić należy także poglądy mieszkańców ośrodka na życie w ośrodku. Rolą kierowników ośrodka jest stworzenie możliwości dwustronnego przepływu informacji pomiędzy różnymi zainteresowanymi stronami. To właśnie taki przejrzysty i stały dialog na temat codziennych wyzwań ośrodka przyczynia się do skutecznego uczestnictwa jego społeczności. Poza bezpośrednimi kontaktami z ludnością ośrodka, dialog w ośrodku promowany jest coraz częściej poprzez takie formy komunikacji, jak smsy i strony internetowe.

⊗ **Odsyłacze do Zobowiązań CHS nr 3, 4, 5 i 8.**

Standard 2.1: Uczestnictwo społeczności

Mieszkańcy ośrodka są w stanie konstruktywnie uczestniczyć w procesie decyzyjnym dotyczącym zarządzania ośrodkiem.

Kluczowe działania

- Planowanie i ustalenie budżetu z uwzględnieniem odpowiednich terminów i zasobów potrzebnych do rozwoju skutecznego uczestnictwa w ramach zarządzania ośrodkiem.
- Uzgodnienie z pozostałymi zainteresowanymi stronami, że mieszkańcy ośrodka uczestniczą i są zaangażowani na każdym etapie cyklu projektowego – oceny, planowania, wdrożenia, monitorowania i ewaluacji projektu.
- Przeszkolenie i wspieranie pracowników ośrodka w zakresie stosowania metodologii uczestnictwa.
- Zachęcanie do stosowania przez usługodawców podejścia i metodologii opartych na uczestnictwie społeczności.
- Monitorowanie potencjalnych nadużyć uczestnictwa i uprawnień oraz zarządzanie tego typu sytuacjami.
- Dostosowanie programu zarządzania ośrodkiem, tak by odpowiednio reagować na wyniki monitoringu potrzeb.

Kluczowe wskaźniki

- Odsetek ludności ośrodka, która jest zadowolona z posiadanych możliwości wpływania na decyzje ośrodka.
- Odsetek kobiet w składzie komitetu, które uważają, że ich zdanie jest brane pod uwagę w procesach decyzyjnych.

- Odsetek międzyagencyjnych spotkań koordynacyjnych z udziałem przedstawicieli społeczności.

Wskazówki

1. Często zakłada się, że **uczestnictwo kobiet** wymaga osobnych mechanizmów. Zaangażowanie kobiet w restrykcyjnych środowiskach kulturowych może okazać się bardzo przydatne. W celu zapewnienia kobietom prywatności i przestrzeni do omówienia kwestii, które ich dotyczą, konieczne może być także utworzenie osobnych grup. Tworzenie takich grup należy jednak połączyć ze wzmocnieniem uczestnictwa kobiet w ogólnych strukturach zarządzania ośrodkiem. Aby uniknąć wyłącznego lub większościowego wpływu mężczyzn na procesy decyzyjne w ośrodku, należy także promować uczestnictwo kobiet w komitetach ogólnych.
2. Uczestnictwo w procesie decyzyjnym może mieć formalny lub nieformalny charakter oraz może obejmować inne zainteresowane strony, takie jak usługodawcy. Chociaż przydatne jest zastosowanie różnych podejść i strategii opartych na uczestnictwie społeczności, wykorzystanie kombinacji różnych polityk organizacyjnych, wewnętrznych doświadczeń, wsparcia (pośrednio poprzez obsadzanie stanowisk lub bezpośrednio poprzez finansowanie) może prowadzić do dezorientacji i napięć wśród mieszkańców ośrodka. Instytucja zarządzająca ośrodkiem powinna rozpocząć dialog z wszystkimi zainteresowanymi stronami, **by promować przejrzystość stosowanych metod** wspólnie z mieszkańcami ośrodka oraz tworzyć fora do dzielenia się dobrymi praktykami i zdobytymi doświadczeniami. Instytucja zarządzająca ośrodkiem powinna ustanowić właściwą równowagę pomiędzy bezpośrednim uczestnictwem społeczności a pośrednią jej reprezentacją przez wybieranych przedstawicieli na różnych etapach działań humanitarnych.
3. **Samodzielny wybór przez uczestników** może być w niektórych sytuacjach postrzegany jako sposób na poradzenie sobie ze zbyt wąskim lub zbyt szerokim wyborem. Wcześniejsze promowanie tematów dyskusji lub procesu decyzyjnego w pewnym stopniu pozwala uczestnikom wybrać, w jaki sposób, gdzie i kiedy chcą wziąć udział w podejmowanych działaniach.
4. Instytucje zarządzające ośrodkiem muszą także wziąć pod uwagę **społeczności przyjmujące**, a także sposób, w jaki przesiedlenie wywiera wpływ na nie oraz na ich dostęp do zasobów, aby uniknąć napięć oraz uwzględnić możliwe sposoby ich uczestnictwa w oddziaływujących na nie decyzjach.
5. W **miejscach innych niż obozy** struktura społeczności przechodzi szkolenie z zakresu ustalania priorytetów i rozwiązywania problemów zbiorowych w taki sam sposób, jak w tradycyjnych ośrodkach planowanych i nieformalnych. Różnica w technikach stymulujących aktywne uczestnictwo w tego rodzaju dwóch podejściach do koordynacji obozów i zarządzania obozami polega raczej na tym, kogo konkretnie należy zaangażować. W obozach są to przede wszystkim organizacje pozarządowe, a w obszarowych programach koordynacji obozów i zarządzania obozami jest to szersze koło adresatów, łącznie z samorządami lub władzami lokalnymi oraz usługodawcami.
6. Instytucje zarządzające ośrodkami powinny rozumieć, że **osoby o szczególnych potrzebach** to między innymi ludzie z długotrwałymi zaburzeniami sensorycznymi,

fizycznymi, psychologicznymi, intelektualnymi itp., które w interakcji z różnymi barierami uniemożliwiają im uczestnictwo w programach lub usługach humanitarnych albo ochronie lub też dostęp do tego typu programów, usług albo ochrony. Osoby i podmioty zajmujące się pomocą humanitarną powinny starać się brać pod uwagę możliwości uczestniczenia osób o szczególnych potrzebach w ramach podejmowanych działań humanitarnych, a także różnorodne formy dyskryminacji, na jakie osoby takie są narażone.

⊗ *Więcej informacji na temat form uczestnictwa i wyzwań z tym związanych, a także Listę kontrolną uczestnictwa społeczności przedstawiono w rozdziale 3 Podręcznika zarządzania obozem. Patrz także: Lista kontrolna – Tworzenie mechanizmów zarządzania i uczestnictwa społeczności, rozdział 2 Podręcznika zarządzania obozem.*

⊗ *Więcej informacji na temat praw osób z niepełnosprawnościami dostępnych jest na stronie www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html.*

⊗ *Więcej informacji na temat uczestnictwa kobiet przedstawiono w dokumencie norweskiej rady ds. uchodźców zatytułowanym *Doskonalenie uczestnictwa i ochrony przesiedlonych kobiet i dziewcząt poprzez różne podejścia zarządzania obozem (Improving Participation and Protection of Displaced Women and Girls Through Camp Management Approaches)*.*

⊗ *Obejrzyj, w jaki sposób należy stosować techniki coachingowe, by budować uczestnictwo komitetów obozowych zarówno w tradycyjnych ośrodkach, jak i w rozwiązaniach pozaobozowych www.youtube.com/watch?v=cExBGw9g3aM.*

⊗ *Więcej informacji na temat warunków pozaobozowych przedstawiono w *Global CCCM Cluster's 2019 Management*.*

Standard 2.2: Wymiana informacji ze społecznościami

Regularna komunikacja z przesiedloną społecznością, społecznością przyjmującą oraz wszystkimi zainteresowanymi stronami jest właściwa i stosowna.

Kluczowe działania

- Opracowanie mechanizmów rozpowszechniania informacji w językach i formach właściwych dla zaangażowanych stron.
 - Zapewnienie, by wstępna i bieżąca ocena uwzględniała pytania na temat preferowanych języków, formatów i kanałów komunikacji.
- Stworzenie i regularna aktualizacja uzgodnionych, ujednoczonych kluczowych komunikatów lub najczęstszych pytań i odpowiedzi do zastosowania przez wszystkie agencje.
 - W momencie wybuchu epidemii poszukiwanie kompleksowych wskazówek na temat informowania społeczności przez organy zdrowia, w tym krajowych ministerstw zdrowia.
- Opracowanie minimalnych standardów lub wytycznych dotyczących wymiany informacji oraz zachęcanie wszystkich usługodawców do ich stosowania.
- Regularne rozpowszechnianie wśród mieszkańców ośrodka informacji o świadczonych

usługach, z uwzględnieniem roli organizacyjnej i uprawnień, szczegółów usługi oraz danych kontaktowych.

- Zapewnienie aktualizacji takich informacji w przypadku zmiany usług, np. zmiany racji żywieniowych.
- Monitorowanie reakcji mieszkańców ośrodka w celu uzyskania pewności, że przekazane komunikaty i informacje zostały przez nich otrzymane i zrozumiane.

Kluczowe wskaźniki

- Odsetek mieszkańców ośrodka, którzy są w stanie nazwać usługodawców (organizację lub pracownika).
- Odsetek mieszkańców ośrodka, którzy uważają, że ostatnie kluczowe komunikaty były odpowiednie.
- Dla celów rozpowszechniania kluczowych komunikatów stosowane są odpowiednie metody.

Wskazówki

1. Kluczowe działania dotyczące zarówno środowisk obozowych, jak i pozaobozowych kładą nacisk na tworzenie i udostępnianie kampanii informacyjnych na poziomie ośrodka na rzecz przesiedlonych społeczności i społeczności przyjmujących. Podstawowa różnica w przypadku warunków pozaobozowych polega na innych rodzajach potrzebnych rozwiązań, ponieważ znacznie trudniej jest rozpowszechniać informacje poza zaplanowanymi ośrodkami (wszelkiego rodzaju) w środowiskach innych niż obozowe, gdzie ludzie są rozproszeni i odizolowani od siebie. W tego typu okolicznościach należy także rozbudowywać istniejące mechanizmy wymiany informacji, biorąc pod uwagę szeroką różnorodność potrzeb ludności w danym obszarze. Obozy częściej charakteryzują się względnie jednolitym profilem ośrodka o podobnych poziomach wrażliwości.
2. Dla celów wymiany informacji z mieszkańcami ośrodka **w centrach tranzytowych i ośrodkach ewakuacyjnych** wykorzystać można grupy fokusowe.
3. Mieszkańcy ośrodka mogą posiadać **różne poziomy umiejętności czytania i pisania** (na przykład u dzieci jest inny niż u dorosłych), a w niektórych lokalizacjach posługiwać się więcej niż jednym językiem. Istnieje też prawdopodobieństwo, że będą polegać na innych źródłach informacji, na przykład ludzie młodzi często korzystają z innych kanałów informacji niż osoby starsze. Niektórzy (np. osoby z zaburzeniami sensorycznymi lub poznawczymi) będą mieli także trudności z dostępem do pewnych komunikatów

⊗ *Więcej informacji na temat rozpowszechniania informacji oraz listę kontrolną w tym zakresie zaprezentowano w Podręczniku zarządzania obozem.*

⊗ *Więcej informacji na temat wymiany informacji zaprezentowano w Podstawowych Standardach Humanitarnych, Zobowiązanie 4.*

Standard 2.3: Informacje zwrotne i skargi

Mieszkańcy ośrodka, zarówno osoby przesiedlone, jak i społeczność przyjmująca, mają dostęp do bezpiecznych i szybkich mechanizmów obsługi informacji zwrotnych i składania skarg na usługodawców.

Kluczowe działania

- Podczas uruchamiania ośrodka, wspólnie z jego mieszkańcami i usługodawcami, należy ustanowić zharmonizowane mechanizmy obsługi informacji zwrotnych i składania skarg, z uwzględnieniem podjęcia odpowiednich działań.
 - W razie konieczności skoordynowanie i konsolidacja różnych mechanizmów usługodawców.
 - Stosowanie różnych form przekazywania informacji zwrotnych i składania skarg, takich jak forma ustna, pisemna, elektroniczna, papierowa, skrzynki na komentarze, stanowiska pomocy (helpdesk) oraz infolinie.
 - Zapewnienie, by mechanizmy te gwarantowały poufność.
 - Zapewnienie, by mechanizmy te uwzględniały uzgodnione i realne terminy reagowania.
 - Utworzenie systemu śledzenia informacji zwrotnych i składania skarg.
 - Zapewnienie ludziom dostępu do informacji i możliwości wypowiedzi pomimo niepełnosprawności.
 - Aktualizacja standardowych procedur operacyjnych w razie potrzeby, na przykład w przypadku zmiany poziomów usług.
- Zapewnienie, by informacje o mechanizmach przekazywania informacji zwrotnych i składania skarg były dostępne w odpowiednich językach i formach, z uwzględnieniem różnych umiejętności czytania i pisania oraz stosowanej technologii, a także by były dostępne dla ludzi ze szczególnymi wymaganiami.
- Przeszkolenie pracowników z zakresu poufności informacji.
 - Współpraca z usługodawcami w celu zapewnienia zrozumienia wśród wszystkich pracowników ośrodka.
- Reagowanie na informacje zwrotne i skargi oraz ich śledzenie i dokumentowanie.
- Zapewnienie wdrożenia kanałów zgłaszania i mechanizmów dalszych działań wobec przypadków wykorzystania i nadużyć na tle seksualnym.
 - Podnoszenie świadomości w zakresie zapobiegania wykorzystywaniu i nadużyciom na tle seksualnym oraz sposobów zgłaszania tego typu incydentów wśród mieszkańców ośrodka, zarówno osób przesiedlonych, jak i społeczności przyjmującej.
- Monitorowanie funkcjonowania mechanizmów przekazywania informacji zwrotnych i składania skarg. W razie konieczności podjęcie bezpośrednich dalszych działań z udziałem usługodawców, jeżeli mieszkańcy ośrodka nie otrzymują odpowiedzi przez mechanizm danej agencji.

Kluczowe wskaźniki

- Odsetek mieszkańców ośrodka, którzy znają mechanizmy przekazywania informacji zwrotnych i składania skarg oraz wiedzą, jak uzyskać do nich dostęp.
- Odsetek zbadanych i rozstrzygniętych skarg i informacji zwrotnych oraz wyników przekazanych wnioskodawcy w uzgodnionym terminie.
- Odsetek grup członkowskich w strukturze zarządzania ośrodkiem, które zostały przeszkolone z zakresu Kodeksu Postępowania.

Wskazówki

1. Przyjmowanie informacji zwrotnych w obozie często niesie za sobą negatywne skojarzenia. Ludzie, którzy nie otrzymali pomocy, mają prawo **wnieść skargę** i – chociaż nie wszystkie skargi mogą zostać uwzględnione – wszyscy muszą **otrzymać odpowiedź**. Językiem przesiedlonej społeczności powinien być preferowany język danej populacji. Należy opracować standardowe procedury operacyjne dotyczące składania skarg, którym towarzyszyć powinno szkolenie pracowników i liderów społeczności. Procedury takie powinny uwzględniać kwestie dostępności, skuteczności i poufności.
2. Mechanizmy przekazywania informacji zwrotnych i składania skarg w różnych formach umożliwiają zapoznanie się z poglądami i potrzebami **wszystkich członków** przesiedlonej społeczności, w tym osób mieszkających w społeczności przyjmującej.
3. Przykładowe **narzędzia komunikacji** stosowane dla celów informacji zwrotnych obejmują komisje ds. skarg, komisje ds. zażaleń, skrzynki na propozycje, radio z infolinią, listy adresowane do instytucji zarządzającej ośrodkiem lub społeczności humanitarnej, infolinie i wiadomości SMS. Mogą to być także wcześniej umówione wizyty domowe, w trakcie których pracownik instytucji zarządzającej ośrodkiem wypełnia standardowy formularz monitorujący.
4. Istotne jest opracowanie procedur zapewniających **anonimowość i poufność**. Opracowanie procedur dalszych działań i przekierowywania wrażliwych kwestii, takich jak wykorzystywanie lub nadużycie na tle seksualnym oraz naruszenie praw człowieka, powinno leżeć w gestii jednej agencji, która pełni funkcję punktu kontaktowego, albo odpowiedniej agencji sektorowej.
5. Zastosowane **podejścia** muszą uwzględniać konkretny kontekst i będą uzależnione od sposobu postępowania z informacją zwrotną. Często stosowana jest kombinacja mechanizmów formalnych i nieformalnych. Idealnie, gdyby mechanizmy przekazywania informacji zwrotnych i składania skarg zostały zaprojektowane w oparciu o powszechnie stosowane formy komunikacji, preferowane i rozumiane przez osoby, do których mechanizmy takie są adresowane. W momencie wprowadzania odpowiedniego mechanizmu przekazywania informacji zwrotnych i składania skarg należy wziąć pod uwagę następujące elementy: odsetek osób potrafiących czytać i pisać, bezpieczny dostęp do wykorzystania mechanizmów dla wszystkich osób, w tym szczególnie wrażliwych grup, poufność wsparcia komunikacyjnego oraz zasoby dostępne dla celów masowego wdrożenia tego typu procesu.

6. Instytucja zarządzająca ośrodkiem powinna w miarę możliwości **koordynować i ujednoczyć** formalne i nieformalne mechanizmy przekazywania informacji zwrotnych, unikając powtórzeń i promując ich ustanowienie w przypadku ich braku. Instytucja zarządzająca ośrodkiem powinna przede wszystkim dążyć do zaangażowania wszystkich agencji w prowadzone działania.
7. Dane z zakresu ochrony należy gromadzić wyłącznie wtedy, gdy możliwe jest udzielenie odpowiedzi, oraz gdy można przekazać mieszkańcom ośrodka wyjaśnienie na temat sposobu wykorzystania tego rodzaju informacji. Wiodąca agencja ochrony powinna budować potencjał agencji potrzebujących większego wsparcia, by zapewnić poufność, tworząc możliwości przekazywania spraw innym specjalistycznym agencjom ochrony oraz wdrażając odpowiednie systemy zarządzania tego typu sprawami.

⊗ *Więcej informacji na temat mechanizmów przekazywania informacji zwrotnych i składania skarg zaprezentowano w rozdziale 3 Podręcznika zarządzania obozem.*

⊗ *Więcej informacji na temat mechanizmów przekazywania informacji zwrotnych i składania skarg uzyskać można w Podstawowych Standardach Humanitarnych, Zobowiązanie 4 i 5.*

Standard 2.4: Struktury zarządzania

Obejmujące i reprezentujące wszystkie zainteresowane strony i struktury zarządzające odpowiadają wobec mieszkańców ośrodka i są zdolne spełniać ich potrzeby.

Kluczowe działania

- Ocena i zrozumienie istniejących struktur uczestnictwa i dynamiki władzy.
- Przeprowadzenie konsultacji z kluczowymi informatorami w społeczności oraz innymi zainteresowanymi stronami na temat struktury grup lub komisji zarządzających ośrodkiem oraz wyboru ich członków.
- Zintegrowanie z istniejącymi strukturami zarządzania lub liderami społecznymi, dostosowanie się do nich albo wsparcie takich osób.
- Ocena roli społeczności przyjmującej i wysłuchanie jej opinii w strukturach zarządzania, w szczególności podczas rozstrzygania sporów.
- Opracowanie zakresu kompetencji, z uwzględnieniem kodeksu postępowania, dla różnych grup i komisji zarządzających ośrodkiem.
- Zastosowanie uzgodnionego partycypacyjnego procesu selekcji do grup lub komisji zarządzających.
- Promowanie tego typu struktur uczestnictwa, by odgrywały istotną rolę w procesach decyzyjnych związanych z udzielaniem pomocy i ochrony w ośrodku.
- Przedstawienie ról i zakresu odpowiedzialności grupy i komisji wszystkim mieszkańcom ośrodka, z uwzględnieniem społeczności przyjmującej.
- Systematyczna ocena etycznych sposobów angażowania kobiet, młodzieży i często niewystarczająco reprezentowanych osób, z poszanowaniem ich godności i bez ich dalszej stygmatyzacji. Wsparcie takich osób i grup w celu zapewnienia ich

zaangażowania w procesy decyzyjne oraz umożliwienia odgrywania przez nich znaczącej roli.

- Komunikowanie się z wszystkimi zewnętrznymi zainteresowanymi stronami (usługodawcami, władzami lokalnymi i społecznością przyjmującą), tak aby znały one uzgodnioną strukturę zarządzania, rolę i zakres odpowiedzialności grup i komisji oraz sposób współpracy z nimi.
- Budowanie potencjału komisji lub grup ds. zarządzania ośrodkami.
- Monitorowanie pracy komisji i grup ds. zarządzania ośrodkiem w oparciu o ich zakres obowiązków oraz współpraca z takimi komisjami i grupami w celu zapewnienia, że odpowiadają przed mieszkańcami ośrodka.

kluczowe wskaźniki

- Odsetek mieszkańców ośrodka, którzy czują się reprezentowani przez strukturę zarządzania takim ośrodkiem.
- Odsetek mieszkańców ośrodka, którzy zgłaszają, że struktury zarządzania takim ośrodkiem są inkluzyjne, efektywne i docierają do wszystkich osób przesiedlonych.
- Struktury zarządzania są reprezentatywne dla całej populacji ośrodka.

Wskazówki

1. Proces tworzenia **reprezentatywnej struktury zarządzania ośrodkiem**, obejmującej kobiety, dzieci i mniejszości uzależniony jest od kontekstu operacyjnego. Przydatnym narzędziem dla instytucji zarządzających ośrodkiem może być **mapowanie społeczności**. Wraz z upływem czasu oraz w każdym kontekście (nie tylko w długoterminowych czy przedłużających się sytuacjach) narzędzie to może pomóc wyjaśnić poglądy kluczowych zainteresowanych stron na temat krytycznych kwestii, a także potrzeby ludzi i preferowane przez nich sposoby komunikowania się.
2. Należy rozpoznać **bariery (kulturowe, fizyczne lub społeczno-ekonomiczne)**, które mogą utrudniać niektórym grupom konstruktywne uczestnictwo w strukturach zarządzania, i podjąć kroki w celu ich obniżenia. Zrozumienie dynamiki władzy, jaka już istnieje w społeczności zarówno osób przesiedlonych, jak i społeczności przyjmującej, a także barier na drodze różnych grup do uczestnictwa w podejmowaniu decyzji to zasadniczy krok ku zdefiniowaniu najlepszego sposobu na zwiększenie stopnia uczestnictwa wszystkich grup.
3. W niektórych kontekstach – w szczególności poza obozami – takie elementy, jak reprezentacja społeczności, struktury zarządzania lub przywództwo **mogą już być obecne**. Należy więc przeprowadzić kompleksową analizę, by zrozumieć, w jaki sposób grupy te pracują oraz ich rolę i zakres, w jaki mogą odpowiednio reprezentować całą społeczność. W zależności od wyników takiej analizy, konieczne może być utworzenie nowych struktur. Ponadto lepszym rozwiązaniem może okazać się poszerzenie istniejących struktur lub zwiększenie ich wsparcia budowaniu potencjału, by umożliwić im odgrywanie roli w procesie koordynacji i zarządzania pomocą i ochroną.

4. Partycypacyjne modele **krótkoterminowych centrów zbiorowych** (w tym ośrodków tranzytowych i centrów ewakuacyjnych) z reguły koncentrują się na poprawie gromadzenia lub dystrybucji danych, zaprojektowaniu odpowiednich usług humanitarnych oraz stworzeniu forów do rozpowszechniania informacji i rozwiązywania konfliktów. Modele takie często przyjmują formę komitetów sterujących, tablic ogłoszeń społecznościowych lub podsektorowych grup technicznych. Długoterminowe centra zbiorowe mogą mieć podobne cele, ale przyjmować inne formy (takie jak stowarzyszenia krajowe), łączyć się ze społeczeństwem obywatelskim lub posiadać cele związane z obroną pewnych interesów.
5. Bezecenne dla odbudowy spójności społecznej może być zapewnienie, że prowadzone są konsultacje z członkami społeczności w celu nadania priorytetu ich szczególnym **praktykom i tradycjom kulturowym** bezpośrednio po wystąpieniu zagrożenia. Jednocześnie niektóre praktyki kulturowe mogą szkodzić elementom społeczności, i kierownicy ośrodka muszą zrównoważyć tradycję z poszanowaniem praw człowieka. Dlatego też w strukturze zarządzania reprezentowani muszą być nie tylko mężczyźni, kobiety, dzieci i szczególnie wrażliwe grupy, ale także przywódcy i przedstawiciele kulturowi.
6. informowanie **lokalnych uczestników rynku** jako zainteresowanej grupy lub przeprowadzenie z nimi konsultacji dotyczących współzależności między możliwością zarabiania środków do życia a wcześniejszą odbudową społeczności, nawet w odległych ośrodkach

⊗ *Więcej informacji na temat tworzenia struktur przedstawicieli i struktur zarządzania przedstawiono w rozdziałach 2 i 3 Podręcznika zarządzania obozem oraz w rozdziale 4 opracowanych przez Wytycznych dotyczących centrów zbiorowych Klastra Koordynacji i Zarządzania Obozami. Patrz także: Lista kontrolna – Tworzenie mechanizmów zarządzania i uczestnictwa społeczności, rozdział 2 Podręcznika zarządzania obozem.*

⊗ *Więcej informacji na temat uczestnictwa społeczności przedstawiono w Podstawowym Standardzie Humanitarnym.*

⊗ *Więcej informacji na temat wsparcia uczestnictwa dzieci przedstawiono w Minimalnych standardach ochrony dzieci, standard 23 – Zarządzanie obozem i ochrona dzieci.*

Środowisko ośrodka

3. Środowisko ośrodka

Lokalizacja i układ ośrodka mają krytyczny wpływ na zdrowie, samopoczucie i ochronę przesiedlonej ludności, ale także na zdolność instytucji zarządzającej ośrodkiem do kierowania jego codzienną działalnością, zapewnienia uczestnictwa i rozwoju relacji ze społecznością przyjmującą. Poza lokalizacją i rozkładem ośrodka, tak samo istotne znaczenie ma proces jego tworzenia, rozwoju, zmian, udoskonalenia i ostatecznie zamknięcia.

Chociaż ośrodki są często tworzone przy założeniu, że będą działać przez krótki czas, w planowaniu należy zawsze uwzględnić długoterminowe potrzeby, rozszerzenie i niespodziewane okoliczności. Należy także ocenić potrzeby i możliwości społeczności przyjmującej w odniesieniu do ustanowionych usług, infrastruktury i zasobów, takich jak szkoły, świetlice, drogi, sieć elektryczna lub wodociągi, które mogą przynosić korzyści także społecznościom lokalnym.

Za przydzielenie gruntów ostatecznie odpowiadają władze krajowe. Instytucja zarządzająca ośrodkiem, przy wsparciu ewentualnych agencji zarządzających klastrem/sektorem, musi zapewnić, by wszystkie działania podejmowane w cyklu życia ośrodka miały kompleksowy charakter, uwzględniały wszystkie zainteresowane strony, były właściwie skoordynowane i realizowane z poszanowaniem praw przesiedlanej ludności. Należy zauważyć, że w niektórych kontekstach, w szczególności w przypadku przesiedlenia w związku z katastrofami naturalnymi, role zarządzania ośrodkiem i koordynacji jego działalności sprawują znacznie częściej władze krajowe.

Władze lokalne nie tylko często jako pierwsze reagują na kryzys, ale w niektórych sytuacjach będą także odpowiedzialne za bezpośrednie zarządzanie ośrodkami. W innych rządy krajowe mogą zlecić kierowanie działaniami awaryjnymi agencjom zewnętrznym lub Klasterowi ds. Koordynacji Obozów i Zarządzania Obozami.

⊗ [Odsyłacze do Zobowiązania CHS nr 1.](#)

Standard 3.1: Bezpieczne środowisko

Wszyscy mieszkańcy ośrodka oraz usługodawcy żyją w godnych warunkach, w bezpiecznym środowisku wolnym od krzywdy i przemocy.

Kluczowe działania

- Opracowanie, wspólnie ze strukturami zarządzania i usługodawcami, planu bezpieczeństwa ośrodka w momencie jego tworzenia. Regularna aktualizacja planu.
 - Zapewnienie, by instytucja zarządzająca ośrodkiem posiadała odpowiednie możliwości związane z oceną bezpieczeństwa i reagowaniem na ewentualne nieprawidłowości.

- Zastosowanie podejścia opartego na ryzyku dla celów oceny zagrożeń zewnętrznych i wewnętrznych oraz odpowiednich sposobów reagowania na takie zagrożenia.
- Regularna ocena ośrodka pod kątem ryzyka oraz aktualizacja planów awaryjnych w zależności od pojawiającego się ryzyka.
- W razie konieczności opracowanie planów relokacji.
- Wspólnie z usługodawcami, planistami ośrodka i społecznościami strukturami zarządzania przeprowadzanie regularnych kontroli obserwacyjnych i audytów bezpieczeństwa w celu oceny infrastruktury fizycznej i zachowania społeczności. Opracowanie planu reagowania na wypadek wskazania w trakcie audytu bezpieczeństwa tzw. „czerwonych flag”.
- Wspólnie ze współpracownikami ds. ochrony, uwzględnienie w kontroli bezpieczeństwa przemocy na tle płciowym oraz innych zagrożeń związanych z ochroną, a także upewnienie się, że wprowadzono w zależności od potrzeb odpowiednie rozwiązania mające na celu złagodzenie ryzyka oraz reagowanie na tego rodzaju zagrożenia.
- Monitorowanie gęstości zaludnienia w ośrodku.
- W odpowiedzi na czerwone flagi rozważenie reorganizacji ośrodka lub przemieszczenia ludności w nim się znajdującej.
- W razie konieczności, wdrożenie planów relokacji dla gospodarstw domowych lub usług zlokalizowanych w niebezpiecznych strefach.
- Utworzenie komisji bezpieczeństwa na odpowiednich poziomach umożliwiających im zajęcie się ryzykiem lub zagrożeniami charakterystycznymi dla danego ośrodka.
- Utworzenie i utrzymanie kanałów informacyjnych w celu informowania mieszkańców ośrodka o ryzykach.
- Odpowiednie przeszkolenie pracowników instytucji zarządzającej ośrodkiem z zakresu bezpieczeństwa oraz wdrożenie odpowiednich środków bezpieczeństwa.
- Przestrzeganie odpowiednich mechanizmów przekierowywania spraw.

Kluczowe wskaźniki

- Odsetek rekomendowanych działań łagodzących wynikających z audytu bezpieczeństwa i bezpośrednio zintegrowanych z planami utrzymania i poprawy funkcjonowania ośrodka (**lub** uwzględnionych w działaniach związanych z utrzymaniem ośrodka).

Wskazówki

1. **Audyt bezpieczeństwa** to narzędzie umożliwiające instytucjom zarządzającym ośrodkiem oraz usługodawcom zrozumienie, co wszystkie grupy (w tym grupy ryzyka, takie jak nastolatki, osoby starsze i osoby o szczególnych potrzebach) czują, jeżeli chodzi o ich bezpieczeństwo w czasie korzystania z udogodnień ośrodka zarówno w ciągu dnia, jak i w nocy. W zależności od kontekstu audyt bezpieczeństwa należy przeprowadzać wspólnie ze specjalistą ds. ochrony lub przeszkolonymi

osobami kontaktowymi. Następnie wyniki audytu bezpieczeństwa, monitoringu obserwacyjnego oraz mapowania wyników można wykorzystać wspólnie z planistami ośrodka i usługodawcami (tam, gdzie to możliwe) do opracowania właściwych interwencji na ewentualnych problemach. Interwencje takie mogą obejmować instalację dodatkowych kluczowych udogodnień tam, gdzie to konieczne, poszerzenie lub zmniejszenie części ośrodka w razie konieczności, a także przekierowanie ruchu i środków na utrzymanie w celu uzyskania równowagi pomiędzy nadmiernie zaludnionymi i mniej wykorzystywanymi częściami ośrodka.

2. Jedną z interwencji w zakresie bezpieczeństwa może być instalacja lepszego **oświetlenia**, jednak instytucje zarządzające ośrodkiem oraz usługodawcy powinni być świadomi potencjalnych niezamierzonych konsekwencji z tym związanych. Zasadniczym elementem takiego rozwiązania są konsultacje społeczne.
3. **Przeniesienie gospodarstw domowych** do innej części ośrodka jest wyjątkowo złożonym przedsięwzięciem, związanych z wieloma zagrożeniami w obszarze ochrony, które mogą naruszyć istniejące struktury i potencjał społeczności. Ruchy takie należy podejmować wyłącznie wtedy, gdy nie ma innej alternatywy, oraz w pełnym porozumieniu z wszystkimi zaangażowanymi stronami.
4. Problem **wysokiego poziomu zagęszczenia ludności** w różnych częściach ośrodka (np. wokół targów i punktów poboru wody) może stanowić kluczowy czynnik prowadzący do zwiększonego ryzyka przemocy na tle płciowym lub innych ryzyk z zakresu ochrony. Kontrole obserwacyjne pomogą zrozumieć i wskazać problematyczne obszary i potencjalne rozwiązania.
5. Nie wystarczy jedynie *skonsultować się* z kobietami i dziećmi w sprawie ich bezpieczeństwa i godności, wyniki takich konsultacji muszą prowadzić do podjęcia działań. Należy uświadamiać sobie hierarchię społeczną i dynamikę władzy, a także aktywnie angażować decydentów, by wzmocnić prawa kobiet i dzieci, gwarantując im bezpieczny dostęp do udogodnień w ośrodku.
6. **Komisje ds. bezpieczeństwa** to szeroki zwrot, który może obejmować wszystkie formy bezpieczeństwa w ośrodku, ale jest zazwyczaj związany z dobrowolnymi działaniami z zakresu ochrony przeciwpożarowej, pierwszej pomocy, działaniami poszukiwawczymi i ratowniczymi itp.

⊗ *Patrz także: Podręcznik Sphere, rozdział „Shelter” (Schronienie).*

⊗ *Więcej informacji na temat bezpieczeństwa, a także Listę kontrolną w zakresie bezpieczeństwa przedstawiono w rozdziale 12 Podręcznika zarządzania obozem.*

Standard 3.2: Odpowiednie środowisko

Wszyscy mieszkańcy ośrodka posiadają środowisko odpowiednie pod względem fizycznym, społecznym i kulturowym.

Kluczowe działania

- Utworzenie komisji ds. rozwoju ośrodka, by ułatwić uczestnictwo społeczności.
- Konsultacje społecznościowe w celu zapewnienia zgodności planu ośrodka z potrzebami wszystkich znajdujących się w nim grup.
 - Ustalenie oczekiwań mieszkańców ośrodka pod względem odpowiedniego użytkowania udogodnień, biorąc pod uwagę fakt, że nie wszystkie te oczekiwania będą takie same.
 - Ocena zmian w zakresie potrzeb i możliwości mieszkańców ośrodka w porównaniu z kontekstem sprzed kryzysu.
 - Zidentyfikowanie natychmiastowych potrzeb i możliwości zarówno osób przesiedlonych, jak i społeczności przyjmującej oraz rozważenie szczególnych potrzeb grup ryzyka.
 - Wsparcie najbardziej wrażliwych grup ludności, by zgłosiły swoje potrzeby na etapie planowania, oraz pilnowanie, by ich potrzeby były brane pod uwagę w czasie projektowania i utrzymania obiektów ośrodka.
 - Zaangażowanie grup osób z niepełnosprawnościami w ośrodku. Wyznaczenie osoby kontaktowej w zespole zarządzającym ośrodkiem dla osób o szczególnych potrzebach. W miarę możliwości wprowadzenie modyfikacji w udogodnieniach ośrodka lub wynegocjowanie specjalnego dostępu w celu zaspokojenia ich potrzeb.
 - Monitorowanie uczestnictwa społeczności w planowaniu ośrodka w celu zapewnienia stałego zaangażowania i odpowiedniego wykorzystania zasobów.
- Zaplanowanie i stworzenie systemu adresów na poziomie ośrodka.
 - Uwzględnienie mieszkańców niepiśmiennych.
 - W przypadku obiektów (centrów zbiorowych, ośrodków tranzytowych) przyjmuje to raczej formę przydziału pomieszczeń, a nie systemu adresów.
- W całym cyklu życia ośrodka promowanie odpowiedniej i stosownej wiedzy technicznej w celu planowania, stworzenia i utrzymania ośrodka.
 - Ocena i rozwój kompetencji technicznych wśród ludności przesiedlonej i społeczności przyjmującej.
- Angażowanie struktur przywódczych społeczności, władz i krajowych lub lokalnych oraz usługodawców w celu utworzenia ośrodka zgodnie z jego planem.
 - Poprzez wspieranie, zapewnienie dostępu poszkodowanej ludności do zasadniczych usług i udogodnień, z uwzględnieniem możliwości edukacji i zdobycia środków do życia.

- Zaangażowanie społeczności, planistów ośrodka i usługodawców w celu rozwiązywania problemów pojawiających się w trakcie wprowadzania usprawnień w ośrodku.
- Łączenie kluczowych uczestników, w tym usługodawców, w celu zapewnienia akceptowalnej odległości i bezpiecznej podróży (lub transportu) do zasadniczych usług i obiektów.
- Koordynowanie wspólnie z planistami ośrodka, specjalistami technicznymi i usługodawcami procesu ustalania priorytetów i świadczenia zasadniczych usług oraz stworzenia możliwości pozyskania środków na utrzymanie tam, gdzie jest ich brak.
- Współpraca z planistami ośrodka w celu ustalenia priorytetów sprzecznych wymogów technicznych i określenia ich właściwej kolejności.
- Zapewnienie, by obiekty do chowania i kremowania zmarłych odzwierciedlały normy kulturowe, zważywszy, że nie wszystkie będą takie same.
- Rozważenie oddziaływania środowiskowego ośrodka oraz zaplanowanie ograniczenia szkód dla środowiska naturalnego.
- Zapewnienie przestrzeni i odpowiednich miejsc na obiekty kulturalne do praktyk i rytuałów religijnych, wydarzeń artystycznych i sztuki, wydarzeń kulturalnych, świąt itp.
- Wspólnie z przedstawicielami społeczności upewnienie się, że obiekty zarządzane przez społeczność są objęte konserwacją i że wzięto pod uwagę ich ewentualne wycofanie z działalności.
- Utrzymanie podstawowej infrastruktury ośrodka poprzez wspieranie usługodawców lub bezpośrednie działania.
 - Uwzględnienie w budżetach podstawowej konserwacji obiektów.

Kluczowe wskaźniki

- Przy udziale społeczności oraz odpowiednich specjalistów technicznych uzgodniono i opracowano plan ośrodka, który spełnia potrzeby wszystkich grup w ramach przesiedlonej ludności.
- Odsetek ludności ośrodka, z uwzględnieniem społeczności przyjmujących, wskazujący, że ośrodek spełnia jej potrzeby, wymogi bezpieczeństwa i priorytety.

Wskazówki

1. Zadaniem kierowników ośrodka i ich zespołów w procesie **planowania lub usprawniania ośrodków** jest zapewnienie, by wszystkie zainteresowane strony, w tym mieszkańcy ośrodka i społeczności przyjmujące, brały udział w opracowaniu planu ośrodka. Kierownicy ośrodka wspierają jego mieszkańców i społeczności przyjmujące, by wpływać na proces decyzyjny dotyczący planowania i usprawniania ośrodka poprzez stosowanie takich metod partycypacyjnych, jak ocena, spotkania konsultacyjne, dyskusje grup fokusowych i wizytacje w terenie. Należy skonsultować się z osobami o szczególnych potrzebach i zmarginalizowanymi grupami, by mieć pewność, że plan ośrodka odzwierciedla i zaspokaja ich potrzeby.

2. W skład **komitetu ds. utworzenia ośrodka** wchodzi odpowiednie władze lokalne i krajowe, przywódcy klastra/sektora, planiści, usługodawcy, hydrologi, inżynierowie, mieszkańcy ośrodka, specjaliści z zakresu systemu informacji geograficznej, specjaliści z zakresu zdrowia publicznego, prawnicy i eksperci ds. dzierżawy gruntów oraz w razie konieczności inni odpowiedni eksperci techniczni. Komitet ds. utworzenia ośrodka powinien w miarę możliwości stosować standardy techniczne zawarte w Sphere.
3. W działaniach obszarowego albo mobilnego zarządzania ośrodkami, a także **w miejscach, gdzie ludzie osiedlili się sami**, wszelkie usprawnienia dotyczące ośrodka należy wprowadzać stopniowo, ponieważ ludzie od początku będą posiadali naturalne poczucie własności, co może spowodować, że przeplanowanie będzie – bez szeroko zakrojonych konsultacji – znacznie trudniejsze.
4. W **kontekście przesiedlenia na terenach miejskich** wątpliwe umowy dzierżawy oraz brak przestrzeni właściwie uniemożliwiają wprowadzenie znaczących ulepszeń i przeprowadzenie prac konserwacyjnych. W takich przypadkach instytucja zarządzająca ośrodkiem może optować na rzecz niewielkich usprawnień technicznych w połączeniu z procesami należytej staranności w odniesieniu do obiektów mieszkalnych, gruntów i nieruchomości oraz może prowadzić negocjacje z właściwymi władzami lokalnymi dotyczące użytkowania gruntów. W niektórych kontekstach miejskich kierownictwo ośrodka może wspierać budowę takich obiektów społecznościowych, jak szkoły, centra kultury i punkty podstawowej opieki zdrowotnej w miejscach dostępnych dla mieszkańców więcej niż jednego ośrodka oraz dla społeczności goszczących.
5. **Rozwiązania obszarowe w koordynacji obozów i zarządzaniu obozami** to nowy, definiowany przez geografę, sposób na udzielanie pomocy poprzez połączenie analizy społecznej i świadczenia usług, w ramach którego kierownictwo ośrodka obsługuje rejony, dzielnice lub docelowe społeczności, a nie osoby fizyczne lub gospodarstwa domowe. Bezpośrednio po katastrofie konieczne będzie wyburzenie i usunięcie gruzów, równocześnie z zaspokojeniem natychmiastowych potrzeb związanych z zapewnieniem tymczasowego schronienia poszkodowanym osobom. Należy uzgodnić, które strefy lub budynki należy opróżnić w pierwszej kolejności i które można wykorzystać jako tymczasowe schronienie.
6. Ze względu na przepisy prawne, pod uwagę należy także wziąć potrzebę przeprowadzenia postępowania karnego po katastrofie, zabezpieczenia zabytków. Należy również pamiętać o priorytetach dotyczących nieruchomości należących do właścicieli prywatnych oraz państwa. Są to elementy, które mogą powodować kluczowe opóźnienia i bariery w procesie ostatecznej rekonstrukcji i znalezienia możliwości tymczasowego schronienia.
7. Planowanie ośrodka powinno także uwzględniać **mnoгие lub następujące po sobie katastrofy**, na przykład trzęsienie ziemi, po którym mają miejsce ulewne opady deszczu, a potem wstrząsy wtórne, w wyniku których osoby mieszkające w ośrodku narażone będą na wielokrotne katastrofy, a ośrodek wymagać będzie wielu napraw technicznych.
8. Kierownicy ośrodka zarządzający centrami ewakuacyjnymi na terenach miejskich muszą **zadbać** o podłączenie do sieci ponownie dopuszczonych do użytku/ odbudowanych dróg prowadzących do wszystkich usług publicznych (na przykład

szkół w jednym kierunku i ratusza w drugim), ponieważ skutki wstrząsów wtórnych lub innych kolejnych katastrof mogą mieć istotny niekorzystny wpływ na nieprzerwane korzystanie z takich schronów publicznych, jak hale sportowe.

9. Należy zachęcać usługodawców do stworzenia możliwości technicznych z poszanowaniem praw wszystkich ludzi, w tym osób z niepełnosprawnościami oraz osób w każdym wieku, by zapewnić im bezpieczny dostęp do obiektów. W przypadku dzieci, osób starszych i ludzi z ograniczoną mobilnością konieczne może być jednak zaprojektowanie i wybudowanie **specjalnych lub dostosowanych do ich potrzeb** obiektów. W nakładających się obszarach instytucje zarządzające ośrodkiem powinny koordynować działania partnerów w celu zadowolenia takich potrzeb. Należy regularnie aktualizować i testować system przekierowywania spraw.
10. Aby ustalić właściwy wskaźnik **liczby udogodnień społecznościowych** przypadających na każdą część ośrodka, należy wykorzystać plany przestrzenne i wskaźniki tematyczne w Sphere.
11. Proces planowania i tworzenia ośrodka u umożliwia społeczności **kontynuowanie szczególnych praktyk** i tradycji oraz przekazywanie wiedzy i umiejętności bezpośrednio po wystąpieniu zagrożenia. Dlatego też w strukturze zarządzania reprezentowani muszą być nie tylko mężczyźni, kobiety i szczególnie wrażliwe grupy, ale także przywódcy i przedstawiciele kulturowi oraz grupy, które są marginalizowane lub stygmatyzowane.
12. **Sposób codziennego wykorzystania przestrzeni** w ośrodku będzie różnić się w zależności od kontekstu oraz aspektów kulturowych jego mieszkańców, fazy sytuacji nadzwyczajnej oraz pory dnia lub roku, i najprawdopodobniej będzie z czasem się zmieniać. Zrozumienie codziennych praktyk mieszkańców ośrodka może stanowić kluczowy czynnik umożliwiający zaspokojenie ich potrzeb i zapewnienie bezpieczeństwa w całym ośrodku.
13. Do poprawy działania ośrodków można w dalszym ciągu angażować **mobilne zespoły nimi zarządzające**. Takie mobilne zespoły mogą ułatwić realizację istotnych czynności związanych z utrzymaniem miejsca, w którym ludzie się znaleźli, oraz koordynować (lub bezpośrednio organizować) wprowadzanie usprawnień w celu wsparcia minimalnych standardów życia i ochrony. Mobilne zespoły mogą:
 - zapewnić wewnętrzne przegrody oddzielające poszczególne gospodarstwa domowe albo naprawę okien i drzwi;
 - złagodzić zagrożenia w ośrodku, takie jak usuwanie gruzu, lub zapewnić proste naprawy sieci kanalizacyjnej; albo
 - ułatwić uzyskanie zabezpieczonych prawnie tytułów do gruntów (takich jak umowy najmu czy umowy przydzielenia prawa do zajmowania) dla przesiedlonych społeczności mieszkających w nieformalnych warunkach)

⊗ *Patrz: Standard 2 – Schronienie i osiedlenie się: Planowanie lokalizacji i miejsca do osiedlenia, Sphere.*

⊗ *Więcej informacji na temat kierowników ośrodków oraz planowania ośrodków, a także listę kontrolną dotyczącą tworzenia ośrodka przedstawiono w rozdziale 7 Podręcznika zarządzania obozem. Patrz także: Lista kontrolna – Zapewnienie utrzymania infrastruktury obozu, rozdział 2 Podręcznika zarządzania obozem.*

⊗ *Więcej informacji na temat współpracy z osobami odpowiedzialnymi za ochronę dzieci w celu zapewnienia ich bezpieczeństwa przedstawiono w Minimalnych standardach ochrony dzieci, standard 23 – Zarządzanie obozem i ochrona dzieci.*

⊗ *Więcej informacji na temat usprawniania ośrodka w odniesieniu do centrów zbiorowych i warunków pozaobozowych przedstawiono w opracowaniu Klastra Koordynacji Obozów i Zarządzania obozami zatytułowanym „Dokument roboczy z zakresu zarządzania i koordynacji ośrodków zbiorowych poprzez podejście mobilne/obszarowe („Management and Coordination of Collective Settings Through Mobile / Area Based Approach Working Paper”).*

Koordinacja i
monitorowanie
usług świadczonych
w ośrodku

4. Koordynacja i monitorowanie usług świadczonych w ośrodku

Koordynacja ośrodka to proces wymiany informacji i planowania w celu osiągnięcia uzgodnionych wspólnych celów. Proces ten obejmuje odpowiednie organizacje humanitarne oraz mieszkańców ośrodka, by mieć pewność, że realizowane przez nich czynności wzajemnie się uzupełniają, a także by wesprzeć ludność w dostępie do ich podstawowych praw. Celem procesu koordynacji jest zapewnienie skutecznej i odpowiedzialnej pomocy oraz ochrony na rzecz mieszkańców ośrodka. Należy pamiętać o utrzymaniu standardów życia w ośrodku, a także o pełnym i równym dostępie jego mieszkańców do podstawowych praw człowieka.

Należy zaplanować usługi i realizować je z należytą troską i odpowiedzialnością wobec mieszkańców ośrodka, aby zagwarantować ich akceptowalność, użytkowanie i odpowiednie utrzymanie. Usługi należy zaplanować, wdrożyć i monitorować z zastosowaniem wiedzy technicznej oraz ze zrozumieniem fizycznych i środowiskowych cech ośrodka, zwyczajów i norm kulturowych oraz szczególnych potrzeb i priorytetów grup wrażliwych użytkowników. Instytucja zarządzająca ośrodkiem nie powinna lekceważyć potrzeby w istotnym wsparciu technicznym. Instytucja zarządzająca ośrodkiem i usługodawcy powinni zagwarantować odpowiednią liczbę wykwalifikowanych pracowników odpowiedzialnych za efektywne zaprojektowanie programu, nadzór techniczny i monitoring.

Koordynacja na poziomie ośrodka, społeczności i kraju oraz pomiędzy tymi poziomami



Instytucje zarządzające ośrodkiem działają w skoordynowany sposób również poza nim. Koordynacja obejmuje relacje pomiędzy ośrodkami na szczeblu regionalnym i krajowym. Podstawową rolę zespołu zarządzającego ośrodkiem jest koordynacja w ramach ośrodka, a nie pomiędzy ośrodkami, z wyjątkiem kontekstów obszarowych, w których zespół ten może koordynować działania w wielu ośrodkach. Instytucja zarządzająca ośrodkiem musi także przekazywać informacje na temat stanu ośrodka do krajowych jednostek koordynujących. Usługodawcy na poziomie ośrodka zazwyczaj także działają w szerszym kontekście koordynacyjnym, prawdopodobnie na szczeblu krajowym oraz ewentualnie regionalnym, na przykład w ramach

klastrów lub tematycznej platformy koordynacji, i będą musieli przekazywać tam informacje o swojej działalności.

Powodzenie procesu koordynacji uzależnione jest od opracowania i utrzymania przejrzystego i skutecznego partnerstwa z różnymi zainteresowanymi stronami, z uwzględnieniem władz krajowych, przywódców klastra/sektora ds. koordynacji obozów i zarządzania obozami, usługodawców, mieszkańców ośrodka oraz społeczności przyjmującej.

☉ **Odsyłacze do Zobowiązań CHS nr 1, 4 i 6.**

Standard 4.1: Koordynacja ośrodka

Koordynacja usług ma na celu zaspokojenie potrzeb ludności przesiedlonej i przyjmującej.

Kluczowe działania

- Pełnienie funkcji centralnego punktu dla wszystkich działań i problemów mających miejsce w ośrodku.
- Poznanie wszystkich zainteresowanych stron (kto, co, gdzie) oraz pomoc w uzgodnieniu podziału zadań pomiędzy nimi.
- Utrzymywanie otwartych kanałów komunikacji i koordynacji z odpowiednimi władzami krajowymi i lokalnymi.
- Ustanowienie i utrzymywanie dobrych relacji z ludnością przyjmującą, wspieranie jej w trakcie uczestnictwa w pracach i działaniach podejmowanych w ośrodku.
- Organizowanie regularnych spotkań zainteresowanych stron na poziomie ośrodka w celu wymiany informacji, wysłuchania obaw, podjęcia zbiorowych decyzji i przedstawienia organizacjom aktualnych informacji.
 - Stosowanie różnych sposobów wymiany informacji poza spotkaniami.
- Planowanie, wdrożenie i monitorowanie działań oraz wyników z zakresu ochrony i pomocy w całym cyklu życia ośrodka.
 - Zrozumienie standardów bezpieczeństwa, ochrony i godności, z uwzględnieniem roli innych sektorów w procesie ich ustanawiania.
 - Zapewnienie zasadniczych usług w ośrodkach w sposób zgodny z wyżej wspomnianymi standardami.
- Regularne przekazywanie aktualnych informacji na temat planów prac, zdolności wypełnienia minimalnych standardów i reagowania na zmiany w ośrodku.
 - Opracowanie sektorowych minimalnych standardów jakości w porozumieniu z klastrami lub sektorami, usługodawcami i mieszkańcami ośrodka.
- Zagwarantowanie trwałych rozwiązań jako elementu wszystkich działań podejmowanych wspólnie z mieszkańcami ośrodka lub na ich rzecz.
- Uwzględnienie przedstawicieli ośrodka i struktur zarządzania w ogólnych i sektorowych mechanizmach koordynacji.

.....

Kluczowe wskaźniki

- Spotkania koordynacyjne gromadzą wszystkie zainteresowane strony lub ich grupy.
- W spotkaniach koordynacyjnych uczestniczą przedstawiciele społeczności przemieszczonej lub przyjmującej.
- Odsetek punktów agendy, które zostały opracowane wspólnie z przedstawicielami społeczności przemieszczonej lub przyjmującej.
- Odsetek działań zrealizowanych w uzgodnionym terminie.

.....

Wskazówki

1. Koordynacja nie oznacza spotkań, chociaż mogą one stanowić przydatne rozwiązanie w procesie decyzyjnym. Decydenci powinni uczestniczyć w spotkaniach, aby umożliwić szybkie omówienie i rozwiązanie problemów. Spotkania na odrębnych szczeblach są czasochłonne, a celem procesu koordynacji nie jest opóźnienie decyzji ani zaburzanie efektywności pomocy. Nie trzeba powielać struktur koordynacji na wszystkich poziomach.
2. W przypadku wrażliwych kwestii inne formy koordynacji, takie jak spotkania dwustronne z partnerami, mogą okazać się przydatne i odpowiednie. Istotne jest ustalenie, które kwestie należy traktować z należytą dyskrecją.
3. W **warunkach innych niż obozowe** wymiana informacji odbywać się będzie pomiędzy szerszą grupą zainteresowanych stron, z uwzględnieniem lokalnych władz. W takich okolicznościach zadaniem zespołu zarządzającego ośrodkiem jest wspieranie procesu koordynacji na poziomie ośrodka/obszaru poprzez zwoływanie spotkań i łączenie różnych zainteresowanych stron, w tym członków społeczności (zarówno przemieszczonej, jak i przyjmującej), oraz wzmocnianie/tworzenie mechanizmów komunikacji i koordynacji.

⊗ *Więcej informacji na temat narzędzi koordynacji wyzwań związanych z koordynacją, a także listę kontrolną w tym zakresie przedstawiono w rozdziale 4 Podręcznika zarządzania obozem. Patrz także: Lista kontrolna – Koordynowanie i monitorowanie pomocy i usług, rozdział 2 Podręcznika zarządzania obozem.*

⊗ *Więcej informacji na temat koordynacji działań w warunkach innych niż obozowe oraz pracy Grupy Roboczej ds. Podejścia Obszarowego w ramach Globalnego Klastra Koordynacji Obozów i Zarządzania Obozami przedstawiono na stronie Klastra Koordynacji Obozów i Zarządzania Obozami: <https://ccmcluster.org/global/Area-based-Approach-Working-Group>.*

⊗ *Więcej informacji na temat roli kobiet w procesie koordynacji przedstawiono w dokumencie Norweskiej Rady ds. Uchodźców zatytułowanym Dookonalenie uczestnictwa i ochrony kobiet i dziewcząt poprzez podejścia zarządzania ośrodkiem (Improving Participation and Protection of Displaced Women and Girls Through Camp Management Approaches).*

⊗ *Obejrzyj, w jaki sposób kierownik obozu dokonuje koordynacji: www.youtube.com/watch?v=7xlp6vmo_L0&feature=emb_logo.*

Standard 4.2:

Ocena, monitorowanie i raportowanie funkcjonowania ośrodka

Potrzeby mieszkańców ośrodka są monitorowane i raportowane poprzez specjalnie ustanowione systemy.

Kluczowe działania

- Poznanie mieszkańców ośrodka oraz ich potrzeb i możliwości.
- Zapewnienie, by usługodawcy znali rolę instytucji zarządzającej ośrodkiem w procesie monitorowania luk i potrzeb.
- Ustanowienie i utrzymywanie kanałów komunikacji pomiędzy strukturami zarządzania ośrodka a usługodawcami.
- Stworzenie lub rozwój uzgodnionego, ujednoliconego narzędzia oceny profili ośrodka.
 - Opracowanie wskaźników sektorowych w porozumieniu z klastrami lub sektorami i usługodawcami.
- Przeprowadzenie wspólnej, wielosektorowej oceny w celu zrozumienia potrzeb i możliwości po wystąpieniu istotnych zmian w populacji lub warunkach ośrodka.
 - Zaangażowanie mieszkańców ośrodka w usługi monitorowania.
- Gromadzenie danych i zarządzanie informacjami na temat zapotrzebowania na usługi w całym ośrodku.
 - Koordynacja z usługodawcami w celu ustalenia luk i powieżeń w zakresie pomocy i usług oraz reagowania na tego typu sytuacje.
 - Stosowanie polityki poufności i ochrony danych w odniesieniu do danych osobowych jednostki i rodziny
 - Uwzględnienie sektorowych minimalnych standardów jakości.
- Promowanie, w miarę możliwości, zawierania umów o udostępnienie danych pomiędzy usługodawcami w ośrodku, aby uniknąć powielania czynności.
- Przekazywanie informacji zwrotnych dotyczących ośrodka do krajowych mechanizmów koordynacyjnych.
- Zapewnienie, by mieszkańcy ośrodka posiadali regularny i terminowy dostęp do dokładnych informacji, umożliwiających im podjęcie – samodzielnie bądź z rodziną – decyzji w sprawie powrotu, integracji lub dalszego przesiedlenia. Zapewnienie, by informacje były w odpowiednich językach i formach.
 - Udostępnienie mieszkańcom ośrodka wyników ocen potencjalnych obszarów powrotu, integracji i dalszego przesiedlenia, by mogli niezależnie określić bezpieczeństwo dostępnych opcji.
 - Opracowanie wspólnie z usługodawcami kluczowych komunikatów dla zidentyfikowanych szczególnie wrażliwych osób by poinformować je o nieprzerwanym dostępie do usług w ramach całego procesu.
 - Przekazywanie mieszkańcom informacji dotyczących przynajmniej podmiotów świadczących usługi z zakresu prawa (ochrony prawnej), , opieki zdrowotnej, edukacji, dostawy wody i energii, możliwości wykonywania pracy zarobkowej, a

także informacji dotyczących targów oraz instytucji religijnych i kulturalnych.

- Przeprowadzanie regularnych badań dotyczących zamierzeń oraz innych form konsultacji na poziomie gospodarstw domowych, by ocenić, w jaki sposób gospodarstwa te podejmują decyzje, oraz czy istnieją jakiegokolwiek bariery dotyczące preferowanych przez nie opcji.
- Rozumienie zjawiska plotek i szybkie radzenie sobie z nimi.
- W ramach mechanizmów uczestnictwa społeczności monitorowanie tendencji na poziomie społeczności związanych z wyborem rozwiązań, z uwzględnieniem terminów i warunków ewentualnych przemieszczeń się.

.....

Kluczowe wskaźniki

- Wskaźniki ośrodka uzgadniane są z partnerami.
- Odsetek profili ośrodka zaktualizowany w uzgodnionym terminie.
- Odsetek mieszkańców ośrodka, którzy są w stanie wyrazić swoje świadome pragnienie powrotu, integracji lub dalszego przesiedlenia.
- Odsetek mieszkańców ośrodka, którzy wiedzą, gdzie uzyskać informacje na temat opcji dotyczących trwałych rozwiązań.

.....

Wskazówki

1. Instytucje zarządzające ośrodkiem muszą sprawować wiodącą rolę w zakresie decydowania, jakie informacje są zbierane w ośrodku, by kierować uwagę na informacje dotyczące **luk, potrzeb i możliwości mieszkańców ośrodka**. Wyniki raportowania oczekiwane od instytucji zarządzającej ośrodkiem będą różnić się w zależności od kontekstu. Instytucja zarządzająca ośrodkiem musi przynajmniej wiedzieć, kto przebywa w jej ośrodku, jakie są potrzeby mieszkańców oraz jakie agencje je zaspokajają. Instytucje zarządzające ośrodkami muszą także wiedzieć, jak przebywanie w ich ośrodkach wpływa na różnice pomiędzy płciami, grupami wiekowymi i grupami ludności.
2. Instytucja zarządzająca ośrodkiem odpowiada również za sporządzenie dla zainteresowanych stron raportów na temat **działalności i najważniejszych luk**. Ma to szczególne znaczenie w nieformalnych ośrodkach lub w podejściu mobilnym, w którym monitoring przez usługodawców nie odbywa się często.
3. W przypadku kluczowych usług technicznych, z uwzględnieniem opieki zdrowotnej, bezpieczeństwa, przemocy na tle płciowym, ochrony, ochrony dzieci, dzieci będących ofiarami przemocy na tle płciowym oraz osób zaginionych, istotne może być ustanowienie odpowiedniego systemu przekierowywania spraw.
4. W przypadku gromadzenia i dokumentowania informacji przez inną zainteresowaną stronę, pracownicy instytucji zarządzającej ośrodkiem powinni – w zależności od **wrażliwości** danych – zostać członkami zespołu ds. gromadzenia danych. Istotne znaczenie mają wcześniejsze porozumienia określające, jakie informacje są gromadzone, i przez kogo, ponieważ chronią one społeczność ośrodka przed uciążliwością dotyczącą gromadzenia danych oraz zapobiegają powielaniu podobnych informacji.

⊗ *Więcej informacji podano w Standardzie 1.4.*

5. **Grupy fokusowe** mogą ujawnić mnóstwo szczegółowych informacji i udostępniają pogłębioną wiedzę. Dobrze poprowadzona grupa fokusowa tworzy akceptujące środowisko, w którym uczestnicy czują się swobodnie, co pozwala im na udzielenie przemyślanych odpowiedzi na pytania własnymi słowami, oraz co zwiększa znaczenie ich odpowiedzi. Dobra grupa fokusowa wymaga planowania.
6. Aby nie generować nierealnych oczekiwań, należy zachować ostrożność, udostępniając mieszkańcom ośrodka **informacje na temat powrotów, integracji i dalszego przesiedlenia**. Przydatne będzie gromadzenie informacji na temat programów rozwoju w tego typu miejscach. Istotnym zadaniem będzie zrozumienie pragnień związanych z takimi rozwiązaniami oraz reagowanie na plotki.
7. W przypadku regularnego monitorowania usług **ocena wielosektorowa** może być konieczna tylko po istotnej zmianie w składzie mieszkańców lub warunków w ośrodku. Kierownictwo ośrodka powinno uczestniczyć w planowaniu każdej dużej oceny prowadzonej przez agencje.
8. Ma to także zastosowanie do **warunków innych niż obozy**. Potrzebne będzie jednak więcej czasu na uzgodnienie z zainteresowanymi stronami, jakie informacje należy gromadzić, dlaczego, i w jaki sposób.

⊗ *Więcej informacji na temat monitorowania funkcjonowania ośrodka przedstawiono w rozdziale 4 Podręcznika zarządzania obozem. Patrz także: Lista kontrolna – Koordynowanie i monitorowanie pomocy i usług, rozdział 2 Podręcznika zarządzania obozem.*

⊗ *Więcej informacji na temat kluczowych działań dotyczących wsparcia równego dostępu dzieci do struktur, usług i przestrzeni ośrodka przedstawiono w Minimalnych standardach ochrony dzieci, standard 23 – Zarządzanie obozem i ochrona dzieci.*

⊗ *Patrz także: Standard 2.2: Uczestnictwo społeczności.*

Standard 4.3: System przekierowywania spraw

Ludzie w potrzebie są kierowani do specjalistycznych usługodawców.

Kluczowe działania

- Budowanie wśród mieszkańców ośrodka i wszystkich organizacji pracujących w ośrodku świadomości istnienia systemu przekierowywania ważnych spraw do podmiotów świadczących usługi z zakresu ochrony zdrowia, przeciwdziałania przemocy na tle płciowym, ochrony dzieci. Powyższe dotyczy także innych usług z zakresu ochrony.
- Minimalizowanie pokrywających się usług wśród usługodawców oraz pomoc w optymalizacji systemu przekierowywania spraw.
- Szkolenie pracowników instytucji zarządzającej ośrodkiem z zakresu systemu przekierowywania ważnych spraw oraz zagwarantowanie, że osoby te zapoznały się z zasadami właściwego i etycznego informowania ludzi o sposobach dostępu do takiego systemu.

- Upewnienie się, że wprowadzono procedury umożliwiające monitorowanie przekazanych spraw, na przykład poprzez wdrożenie bazy danych dotyczących przekazanych spraw.
- Udostępnianie ewentualnych zaktualizowanych protokołów spraw (takich jak ochrona dzieci i przemoc związana z płcią) wszystkim odpowiednim partnerom.
- Promowanie specjalistycznych usług lub rozszerzenie zakresu konkretnych usług w przypadku zmiany warunków.
 - Promowanie specjalistycznych usług wysokiej jakości.
- Wspieranie struktur zarządzania społecznością lub przedstawicieli społeczności w odgrywaniu kluczowej roli w systemie przekierowywania spraw (przy zapewnieniu odpowiedniego szkolenia).
- Promowanie systemów umożliwiających samodzielne zgłoszenie się po odpowiednie usługi.

Kluczowe wskaźniki

- Wprowadzono wydajny system przekierowywania spraw, by umożliwić osobom potrzebującym konkretnych lub specjalistycznych usług uzyskanie wymaganej pomocy i ochrony.

Wskazówki

1. Choć system przekierowywania spraw opracowywany jest przez specjalistyczne agencje, **instytucja zarządzająca ośrodkiem** – poprzez swoją stałą (lub regularną) obecność w ośrodku – **odgrywa zasadniczą rolę** w procesie terminowego rozpowszechniania wśród społeczności informacji na temat specjalistycznych usług. System przekierowywania spraw może odgrywać istotną rolę w przypadku kluczowych usług technicznych, np. z zakresu opieki zdrowotnej, bezpieczeństwa, przemocy na tle płciowym, ochrony, ochrony dzieci, dzieci będących ofiarami przemocy na tle płciowym oraz poszukiwania osób zaginionych.
2. Pełne zrozumienie czynników ryzyka dotyczącego wrażliwych grup, szczególnie kobiet i dziewczynek, a także przyczyn tego rodzaju ryzyka ma zasadnicze znaczenie dla efektywnych interwencji prewencyjnych. Instytucje zarządzające ośrodkiem są odpowiedzialne i rozliczane za pracę na poziomie ośrodka wspólnie z odpowiednimi władzami i podmiotami ds. bezpieczeństwa, by chronić wszystkie osoby mieszkające w ośrodku.
3. Osobę, która doświadczyła przemocy na tle płciowym, należy poinformować o możliwych do podjęcia przez nią decyzjach, dostępnych usługach oraz potencjalnych pozytywnych i negatywnych skutkach korzystania z tego typu usług. W przypadku ograniczonych możliwości w terenie, usługodawcy mogą mieć trudności z poznaniem istniejącego systemu przekierowywania spraw. Należy zachęcać organizacje i dostawców krytycznych usług, do wprowadzenia usług w ośrodku, a nie jedynie do umieszczenia flagi lub znaku agencji przy wejściu do ośrodka, w którym nie są prowadzone działania. Współdzielenie zasobów lub oświadczenie, że agencja nie ma możliwości reagowania, jest lepszym rozwiązaniem niż niezrealizowanie usług.

Wyjście i przekazanie

5. Wyjście i przekazanie

W przypadku zmiany sytuacji humanitarnej zarządzanie wieloma ośrodkami przechodzi z jednej organizacji na drugą co najmniej raz w okresie istnienia ośrodka. Proces zarządzania może zostać przekazany międzynarodowym lub krajowym organizacjom pozarządowym lub, co bardziej prawdopodobne, władzom krajowym lub lokalnym, które mogą przyjąć na siebie zadanie zarządzania ośrodkiem poza innymi powierzonymi im obowiązkami. Przekazanie takie może mieć także szerszy zakres i obejmować usługodawców oraz inne zainteresowane strony. Przekazanie procesu zarządzania nowemu kierownikowi ośrodka, zazwyczaj nie wiąże się z zamknięciem ośrodka, a wręcz wymaga kontynuacji usług na rzecz osób potrzebujących ochrony i pomocy.

Zamknięcie ośrodka, podobnie jak jego utworzenie i planowanie, uzależnione jest od kontekstu. Może to się odbyć z wielu powodów, na różne sposoby i w różnej liczbie etapów, od planowanego i uporządkowanego zamknięcia związanego ze zorganizowanym i dobrowolnym powrotem albo zmniejszeniem wsparcia ze strony darczyńców, po nagłe i bezładne zamknięcie na skutek katastrof spowodowanych żywiołem, zagrożenia bezpieczeństwa lub nacisku ze strony rządu. W niektórych przypadkach, mimo stopniowego wycofywania pomocy i usług, sam ośrodek nie zostaje zamknięty, jeżeli chodzi o usunięcie jego infrastruktury lub pełnioną przez niego funkcję placówki społeczności lokalnej. Ośrodek taki może stać się zdolnym do przetrwania stałym osiedlem, miejscowością albo miejscem działalności gospodarczej lub społecznej. Może także po prostu powrócić do swojej poprzedniej funkcji. Częściowe lub całkowite nieplanowane zamknięcie, pociągające za sobą powrót przymusowy, wymaga zastosowania strategicznie zakrojonych proaktywnych mechanizmów zarządzania, by zagwarantować ochronę osób, na które zamknięcie te ma wpływ.

Bez względu na okoliczności, staranne planowanie i szeroko zakrojona koordynacja mają zasadnicze znaczenie i powinny być realizowane przez zespół zarządzający ośrodkiem we współpracy z władzami krajowymi oraz innymi kluczowymi zainteresowanymi stronami, z uwzględnieniem prawnych właścicieli gruntów. Wspólnie powinni oni zapewnić pełne uczestnictwo w tym procesie zarówno mieszkańców ośrodka, jak i ludności goszczącej. Zniszczenia budynków w wyniku ich tymczasowego użytkowania jako centr zbiorowych, mogą mieć negatywny wpływ na lokalną społeczność. Ostateczne wycofanie z działalności lub przywrócenie do stanu pierwotnego i przekazanie tego rodzaju majątku w czasie zamykania ośrodka należy ustalić i uzgodnić z odpowiednimi zainteresowanymi stronami na samym początku lub tak szybko, jak to możliwe. Planowanie utworzenia/ulepszenia ośrodka oraz jego zamknięcie są wzajemnie powiązane od samego początku.

Institucje zarządzające ośrodkiem oraz koordynatorzy klastera koordynacji obozów i zarządzania obozami mają unikalną możliwość monitorowania, czy wtórne przesiedlenie ma miejsce. Sytuacja taka może się zdarzyć, gdy warunki na terenach powrotu lub dalszego przesiedlenia nie sprzyjają bezpiecznemu i godnemu powrotowi. Przyczyny takie mogą dotyczyć bezpieczeństwa, możliwości mieszkaniowych i zarobkowych, podstawowych usług i społecznych działań odwetowych. Gdy ma to miejsce, i instytucja zarządzająca ośrodkiem skutecznie monitorowała sytuację, należy poinformować, o wyzwaniach stojących przed osobami przesiedlonymi, lokalne lub inne odpowiednie władze.

Standard 5.1: Przekazanie zarządzania nowej instytucji zarządzającej ośrodkiem i nowemu zespołowi zarządzającemu ośrodkiem

Mieszkańcy ośrodka w dalszym ciągu uzyskują odpowiednie i terminowe wsparcie oraz usługi w okresie przekazania zarządzania ośrodkiem.

Kluczowe działania

- Razem z nową instytucją zarządzającą ośrodkiem należy opracować plan przejścia lub przekazania.
 - Plan taki powinien co najmniej zapewniać kontynuację usług, które powinny być świadczone w ośrodku. W procesie tym należy uwzględnić aktualnych usługodawców.
 - Należy zapewnić, by przekazanie infrastruktury i sprzętu uwzględniało szczegóły dotyczące kluczowych zasobów, zadań i wymogów technicznych.
 - Uwzględnione mają być potrzeby dotyczące przywrócenia do stanu pierwotnego i wycofania z działalności.
- Uwzględnienie w procesie przekazania istniejących struktur reprezentacji ośrodka.
- Współpraca z nową instytucją zarządzającą ośrodkiem w celu opracowania planu działania dotyczącego konkretnych zadań, który umożliwiłby zaspokojenie potrzeb osób szczególnie wrażliwych bez narażania ich na zwiększone ryzyko na skutek przekazania ośrodka oraz przy zapewnieniu nieprzerwanego dostępu do usług.
 - Poinformowanie osób w trudnej sytuacji i ich opiekunów o nowej instytucji zarządzającej ośrodkiem oraz przysługującym im bieżącym dostępie do usług.
- Współpraca z przejmującą instytucją zarządzającą ośrodkiem w celu zapewnienia, że jej potencjał i wiedza są odpowiednie.
 - Budowanie potencjału powinno obejmować wszystkie obszary, w szczególności kwestie dotyczące dzierżawy gruntów, utrzymania infrastruktury oraz zapewnienie ochrony i przestrzegania zasad humanitarnych.
 - Współpraca z nową instytucją zarządzającą ośrodkiem, na przykład jako partner lub poprzez podział ról, mentoring lub towarzyszenie.
- Zaprezentowanie, społeczności przyjmującej oraz przedstawicielom lokalnych władz, podsumowania planu przejścia lub przekazania zarządzania.

Kluczowe wskaźniki

- Odsetek mieszkańców ośrodka, którzy są zadowoleni z usług świadczonych w okresach przejściowych.
- W celu opracowania i zaprezentowania planów przejścia lub przekazania zarządzania stosuje się konsultacje ze społecznością i partnerami.

Wskazówki

1. Przejmującymi **instytucjami zarządzającymi ośrodkiem** mogą być organizacje

humanitarne, władze rządowe (lokalne lub krajowe) albo grupy społeczności. Aby zrealizować działania i przeprowadzić konsultacje, istotne jest zbudowanie niezbędnego potencjału oraz zapewnienie czasu na wsparcie techniczne i przekazanie czynności pomiędzy personelem kierującym poprzedniej i nowej instytucji. W obszarach, w których to możliwe, nową instytucję zarządzającą ośrodkiem należy zachęcić do zatrzymania poprzednich pracowników, którzy zostaną ponownie zatrudnieni, by zapewnić zarówno doświadczenie, jak i pamięć instytucjonalną, gwarantującą ciągłość dla mieszkańców ośrodka. W przypadku planowanego przekazania można zapewnić posiadanie przez nową instytucję zarządzającą ośrodkiem potencjału i wiedzy oraz wdrożenie w razie potrzeby planów i działań dotyczących budowania takiego potencjału. W przypadku bardziej nagłego przekazania, koordynator Klastra Koordynacji Obozów i Zarządzania Obozami i oraz agencja przodująca w klastrze, mogą odegrać istotną rolę w procesie wdrożenia planów budowania potencjału w przejmujących instytucjach zarządzających ośrodkiem.

⊗ *Patrz także: Standard 1.3: Potencjał instytucji zarządzającej ośrodkiem i zespołu zarządzającego ośrodkiem*

Standard 5.2: Planowane zamknięcie

Ośrodek zamykany jest w planowany sposób w oparciu o wcześniejsze konsultacje, a wpływ jego zamknięcia na osoby pozostające w ośrodku jest zmniejszony.

Kluczowe działania

- Ponowna analiza planów zamknięcia ośrodka oraz dostosowanie ich do aktualnego kontekstu.
 - Ustalenie ewentualnych działań przy wykorzystaniu wyników spotkań doradczych, dyskusji grup fokusowych oraz wywiadów dotyczących zamierzeń.
- Zorganizowanie wizyt zapoznawczych do miejsc powrotu, integracji lub dalszego przesiedlenia, jeżeli jest to odpowiednie i wykonalne.
- Sporządzenie listy mieszkańców ośrodka, którzy są gotowi do relokacji, ze szczególnym uwzględnieniem dużych rodzin, osób o szczególnych potrzebach oraz gospodarstw domowych kierowanych przez kobiety.
- Promowanie odpowiednich form transportu.
- Zaangażowanie struktur zarządzania ośrodkiem i ich liderów w proces planowania i wdrożenia zamknięcia ośrodka.
- Poszukiwanie rozwiązań umożliwiających uwzględnienie osób szczególnie wrażliwych w ewentualną sieć bezpieczeństwa socjalnego na wypadek nagłego ograniczenia lub wycofania usług świadczonych przez ośrodek.
- Monitorowanie zgodności procesu zamykania ośrodka z planem.
- Zapewnienie, że ludność, na którą zamknięcie ośrodka ma wpływ, wciąż ma dostęp do przekazywania informacji zwrotnych i składania skarg.

- Zapewnienie obecności odpowiednich rozwiązań dla osób pozostających w ośrodku, które mogą potrzebować dostępu do specjalnych usług, mieszkając albo pozostając w ośrodku, z uwzględnieniem dostępu do odpowiedniego poziomu pomocy.
- Użycie lub dostosowanie aktualnych rozwiązań i narzędzi partycypacyjnych w celu ustalenia i udokumentowania sposobu postrzegania zamknięcia ośrodka i relokacji przez społeczność.

Kluczowe wskaźniki

- Odsetek organizacji usługowych, które przyjmują plany zamknięcia i uczestniczą w ich opracowaniu (docelowo 100%).
- Mechanizmy przekazywania informacji zwrotnych i składania skarg utrzymywane są przez cały czas trwania procesu zamknięcia ośrodka.
- Odsetek zgłaszanych i przekierowywanych do odpowiednich podmiotów kwestii dotyczących ochrony i bezpieczeństwa w związku z zamknięciem.

Wskazówki

1. Podobnie jak w przypadku tworzenia ośrodka, każde zamknięcie uzależnione jest w wysokim stopniu od kontekstu, a zaangażowanie społeczności stanowi kluczowy element płynnego procesu zamknięcia.
2. Chociaż zamknięcie formalnych obozów leży w gestii rządu, za krajowe strategie wyjścia nie odpowiada jedna agencja lub jeden organ, ale wiele zainteresowanych stron na różnych poziomach struktur rządowych, społeczności lub agencji, które muszą zostać w ten proces zaangażowane.
3. Zamknięcie ośrodków dla osób przesiedlonych wewnątrz musi zostać przeprowadzone zgodnie z planami rządowymi dotyczącymi przemieszczania się osób przesiedlonych wewnątrz, restytucji gruntów oraz innych kwestii administracyjnych.
4. Zamknięcie ośrodków dla uchodźców będzie wymagać podpisania przez rządy krajowe porozumień prawnych z krajami, do których uchodźcy wracają lub zostają przesiedleni. Za organizację tego rodzaju działań odpowiada UNHCR, rząd kraju schronienia oraz kraju, do którego planowany jest powrót lub dalsze przesiedlenie uchodźców.

⊗ *Patrz także: Standard 2.2: Uczestnictwo społeczności; standard 2.3: Wymiana informacji ze społecznościami oraz standard 2.4: Informacje zwrotne i skargi.*

⊗ *Więcej informacji na temat zamknięcia ośrodka, a także listę kontrolną w tym zakresie przedstawiono w rozdziale 7 Podręcznika zarządzania obozem.*

⊗ *Więcej informacji na temat zamknięcia ośrodka przedstawiono w opracowanych przez Klaster Koordynacji Obozów i Zarządzania Obozami Wytocznych dotyczących zamknięcia obozu (Camp Closure Guidelines).*

Standard 5.3: Nieplanowane zamknięcie (częściowe lub całkowite)

Nieplanowane (przymusowy powrót) lub spontaniczne zamknięcie ośrodka jest przewidywane, a jego wpływ na mieszkańców ośrodka znajduje się pod kontrolą i jest zmniejszany.

Kluczowe działania

- Zapewnienie mieszkańcom ośrodka dostępu do podstawowych usług.
 - Koordynacja relokacji i wznowienia usług z usługodawcami.
 - Promowanie utrzymania usług w imieniu mieszkańców ośrodka.
- Współpraca z lokalnymi i krajowymi władzami oraz innymi zainteresowanymi stronami w celu znalezienia innych rozwiązań dotyczących zakwaterowania dla mieszkańców ośrodka, którzy wymagają tego w wyniku jego zamknięcia.
 - Wspieranie procesu przeniesienia dobytku mieszkańców i infrastruktury ośrodka.
 - Sporządzenie listy mieszkańców ośrodka, którzy są gotowi do relokacji, ze szczególnym uwzględnieniem dużych rodzin oraz gospodarstw domowych kierowanych przez kobiety. Promowanie odpowiednich form transportu.
 - Upewnienie się, że miejsce zakwaterowania dla osób o szczególnych potrzebach zaspakaja ich potrzeby.
- Wykorzystanie lub dostosowanie istniejących mechanizmów wymiany informacji w celu informowania mieszkańców ośrodka i usługodawców o działaniach i powodach ich przeprowadzenia.
- Zapewnienie, że mechanizmy przekazywania informacji zwrotnych i składania skarg pozostają dostępne dla ludności, na którą zamknięcie ośrodka ma wpływ.
- Zastosowanie lub dostosowanie istniejących rozwiązań i narzędzi partycypacyjnych w celu ustalenia i udokumentowania sposobu postrzegania zamknięcia ośrodka i relokacji przez społeczność.

Kluczowe wskaźniki

- Odsetek mieszkańców ośrodka, którzy są w stanie uzyskać dostęp do podstawowych usług w czasie zamykania ośrodka lub relokacji.
- Mechanizmy przekazywania informacji zwrotnych i składania skarg utrzymywane są przez cały czas trwania procesu zamykania ośrodka.
- Odsetek zgłaszanych i przekierowywanych do odpowiednich podmiotów kwestii dotyczących ochrony i bezpieczeństwa w związku z zamknięciem.

Wskazówki

1. Sytuacje wynikające z konfliktów i katastrof spowodowanych żywiołem są często nieprzewidywalne. Ludzie pozostają w ośrodkach znacznie dłużej niż początkowo planowano. Już na samym początku działań należy przewidzieć przyszłe ewentualności i różne scenariusze. Skuteczne zarządzanie ośrodkiem, infrastruktura i zasoby materialne należy ustalić na podstawie ocen uwzględniających termin wyjścia. Celem

starannego planowania powinno być zabezpieczenie mieszkańców ośrodka.

2. Choć przymusowe zamknięcie ośrodka i przymusowy powrót osób przesiedlonych do ich miejsca pochodzenia nie może być zaakceptowane, instytucja zarządzająca ośrodkiem powinna być gotowa na taką ewentualność zareagować. Zamknięcie ośrodka należy powiązać z trwałymi rozwiązaniami dla wszystkich osób przesiedlonych.

⊗ *Patrz także: Standard 2.1: Struktury zarządzania, standard 2.2: Uczestnictwo społeczności; standard 2.3: Wymiana informacji ze społecznościami oraz standard 2.4: Informacje zwrotne i skargi.*

⊗ *Więcej informacji na temat zamknięcia ośrodka, a także listę kontrolną dotyczącą zamknięcia przedstawiono w rozdziale 7 Podręcznika zarządzania obozem.*

⊗ *Więcej informacji na temat zamknięcia ośrodka przedstawiono w opracowanych przez Klaster Koordynacji Obozów i Zarządzania Obozami Wytycznych dotyczących zamknięcia obozu.*

Standard 5.4:

Przywrócenie do stanu pierwotnego i wycofanie z działalności

Ośrodek przywrócony jest do stanu pierwotnego zgodnie z potrzebami osób w nim pozostających i społeczności przyjmującej, przy uwzględnieniu lokalnych przepisów i potrzeb środowiskowych.

Kluczowe działania

- Przeprowadzenie konsultacji z wszystkimi usługodawcami, przedstawicielami społeczności oraz innymi zainteresowanymi stronami w celu opracowania planu przywrócenia do stanu pierwotnego i wycofania z działalności, szczegółowo opisującego sprzęt, infrastrukturę oraz wskazówki dotyczące rewitalizacji gruntu oraz remontu infrastruktury.
 - Przeprowadzenie konsultacji w trakcie tworzenia ośrodka, gdy kształtują się możliwości zarządzania infrastrukturą i gruntami, oraz w okresie zamykania ośrodka.
 - Zapewnienie wyraźnego oznaczenia i uwzględnienia w planach przywrócenia do stanu pierwotnego i wycofania z eksploatacji miejsc pochówku wykorzystywanych przez mieszkańców ośrodka.
 - Uzyskanie specjalnych protokołów wycofania z działalności dla wszystkich miejsc przechowywania niebezpiecznych odpadów, takich jak punkty medyczne, magazyny substancji chemicznych i miejsca uboju.
 - Uzyskanie od usługodawców planów wycofania z działalności dla wszystkich toalet i obiektów zagospodarowania osadów ściekowych.
- Ocena, łagodzenie i monitorowanie wszystkich negatywnych skutków dla środowiska.
- Udostępnienie, osobom pozostającym w ośrodku i wszystkim władzom lokalnym, planu przywrócenia do stanu pierwotnego oraz planu wycofania z działalności społeczności przyjmującej.
- Przegląd wstępnych i zaktualizowanych planów ośrodka oraz wstępnych umów ze społecznością przyjmującą, a także ponowne przeanalizowanie wraz ze społecznością mechanizmów partycypacyjnych.

- Zapoznanie się wspólnie ze społecznościami przyjmującymi i władzami lokalnymi z umową z uszczegółowieniem warunków niezbędnych do zwrotu gruntów i infrastruktury.

Kluczowe wskaźniki

- Obawy środowiskowe są przedmiotem oceny oraz są łagodzone i monitorowane.

Wskazówki

1. Zamknięcie ośrodka generuje duże ilości odpadów, takich jak materiały budowlane, rzeczy pozostawione przez mieszkańców i różnego rodzaju uszkodzone przedmioty. Takie odpady, jak chemikalia, baterie, produkty po dacie ważności i odpady medyczne wymagać będą odpowiedniej utylizacji. Przygotowanie do zamknięcia ośrodka obejmuje sprzątanie (tj. usunięcie, zakopanie albo spalenie na miejscu). Bardzo poważnie należy rozpatrzyć ryzyko ewentualnego zanieczyszczenia ziemi i wody.
2. Rewitalizacja środowiska niekoniecznie oznacza przywrócenie ośrodka do poprzedniego stanu. Nawet jeżeli jest to wykonalne, będzie to operacja kosztowna i czasochłonna. Odpowiedniejszym rozwiązaniem może okazać się sprawdzenie, co społeczność przyjmująca chciałaby zrobić ośrodkiem, kiedy zostanie zamknięty

⊗ *Więcej informacji na temat kwestii środowiskowych przedstawiono w rozdziale 6 Podręcznika zarządzania obozem. Patrz także: lista kontrola dotycząca zamknięcia ośrodka w rozdziale 7.*

⊗ *Cykl życia ośrodka należy zaplanować zgodnie ze Standardami 3.2 (Odpowiednie środowisko), 4.1 (Koordynacja ośrodka) oraz 5.2 (Planowane zamknięcie).*

⊗ *Więcej informacji na temat wycofania z działalności i odbudowy instalacji wodnej, sanitarnej i higienicznej, infrastruktury miejsca schronienia i osiedlenia się, obiektów zdrowotnych przedstawiono w rozdziałach technicznych w Podręczniku Sphere.*

Załącznik 1 – Lista
kontrolna dotycząca
monitorowania procesu
włączania osób z
niepełnosprawnościami

Załącznik 1 – Lista kontrolna dotycząca monitorowania procesu włączania osób z niepełnosprawnościami

W jaki sposób można monitorować inkluzyjność ośrodka? Niniejsza lista kontrolna nie jest wyczerpująca i nie ma na celu zastąpienia podejść partycypacyjnych, ale może być stosowana jako narzędzie uzupełniające przez kierowników ośrodków chcących ocenić ogólną inkluzyjność ośrodka albo jako narzędzie wspierające rozwój strategii inkluzji osób z niepełnosprawnościami.

Dla monitorowania inkluzji zasadnicze znaczenie mają dane uszczegółowione według płci, wieku i stopnia niepełnosprawności. W odpowiednich sytuacjach oraz w ramach dostępnych możliwości oceny, analizy i reagowania, instytucje zarządzające ośrodkiem zachęca się do stosowania narzędzi przetestowanych w kontekstach humanitarnych, takich jak opracowany przez Grupę Waszyngtońską krótki zestaw pytań dotyczących niepełnosprawności (*Washington Group Short Set of Disability Questions*).

Poniższe pytania są zgodne ze strukturą Minimalnych standardów zarządzania obozami.¹ Należy je umieścić w odpowiednim kontekście i dostosować tak, by pasowały do różnych lokalizacji oraz celów programowych.

Potencjał w zarządzaniu ośrodkiem oraz jego identyfikacja

Planowanie cyklu życia ośrodka

- Czy w opracowanie planu działań zaangażowano osoby o różnym typie niepełnosprawnościach?
- Czy plan działań w zakresie zarządzania ośrodkiem uwzględni różnorodne wymagania osób z niepełnosprawnościami? Czy plan ten uwzględni ukierunkowane działania dla osób, które potrzebować będą odpowiedniego zakwaterowania?
- Czy w planie działań uwzględniono zasoby finansowe i materiałowe na cele inkluzji? Na przykład budżet na zapewnienie dostępności i odpowiedniego zakwaterowania, począwszy od fazy projektowej, a także na zakup i dostawę zgodnie z uniwersalnymi zasadami projektowania.
- Czy w planach awaryjnych i planach ewakuacji uwzględniono wymagania osób z niepełnosprawnościami?

Potencjał zespołu zarządzającego ośrodkiem

- Czy w ramach zespołu zarządzającego ośrodkiem wyznaczono osobę kontaktową ds. inkluzji osób z niepełnosprawnościami?

1 Więcej informacji na temat standardów dotyczących inkluzji przedstawiono w opracowanych przez Konsorcjum na rzecz Wieku i Niepełnosprawności (Age and Disability Consortium) Standardach inkluzji humanitarnej dotyczące osób starszych i ludzi z niepełnosprawnościami (Humanitarian Inclusion Standards for Older People and People with Disabilities), 2018. www.helpage.org/download/5a7ad49b81cf8

- Czy dla instytucji zarządzającej ośrodkiem, jako pracownicy, wolontariusze, aktywiści społeczni itp., pracują zarówno mężczyźni, jak i kobiety z niepełnosprawnościami?
- Czy osoby z niepełnosprawnościami są zachęcane, by kandydować na stanowiska w kierownictwie ośrodka? Czy osobom z niepełnosprawnościami pracującym w zespole zarządzającym ośrodkiem zapewniane jest odpowiednie zakwaterowanie?
- Czy zespół zarządzający ośrodkiem przeszedł przeszkolenie z zakresu inkluzji osób z niepełnosprawnościami i jest w stanie stosować pozyskaną w ten sposób wiedzę, by udzielać inkluzyjnego wsparcia? Czy przez instytucję zarządzającą ośrodkiem lub poprzez partnerów udzielane są porady techniczne dotyczące inkluzji?
- Czy pomieszczenia i procesy organizacji są dostępne dla osób z niepełnosprawnościami?

Identyfikacja i ochrona danych

- Czy identyfikowane są w trakcie rejestracji lub poprzez inne mechanizmy gromadzenia danych osoby z niepełnosprawnościami?
- Czy dane dostępne instytucji zarządzającej ośrodkiem są uszczegółowione według płci, wieku i niepełnosprawności?
- Czy dane osób z niepełnosprawnościami są odpowiednio chronione w cyklu zarządzania informacjami?
- Czy w stosownych sytuacjach od osób z niepełnosprawnościami uzyskano świadomą zgodę (albo pozwolenie, jeśli taka zgoda nie może zostać udzielona, na przykład w odniesieniu do dzieci lub osób z niepełnosprawnościami intelektualnymi) w dostępnym dla nich sposób (np. poprzez łatwe do odczytu formularze).

Uczestnictwo i reprezentacja społeczności

Uczestnictwo społeczności

- Czy osoby z niepełnosprawnościami są uwzględniane w metodologiach partycypacyjnych ustanowionych przez instytucję zarządzającą ośrodkiem? Czy wydzielono budżet na wsparcie ich zaangażowania?
- Czy osoby z niepełnosprawnościami są angażowane na każdym etapie cyklu projektu – oceny, planowania, wdrożenia, monitorowania i ewaluacji?
- Czy dla osób z niepełnosprawnościami wprowadzono różne dostępne kanały dotarcia do zespołu zarządzającego ośrodkiem oraz zgłaszania swoich poglądów i obaw?
- Czy osoby z niepełnosprawnościami zgłaszają swoje zadowolenie z możliwości wpływania na decyzje ośrodka?
- Czy kobiety z niepełnosprawnościami czują, że ich poglądy są brane pod uwagę w procesach decyzyjnych?

Wymiana informacji i komunikacja

- Czy osoby z niepełnosprawnościami pytane są o ich potrzeby i preferencje komunikacyjne?
- Czy w ośrodku zapewniane są kluczowe materiały informacyjne, edukacyjne i komunikacyjne w różnych formatach i przez różne media (z uwzględnieniem np.

dużej czcionki, łatwego odczytu i braku żargonu, piktogramów, języka migowego, komunikatów ustnych, radiowych, wideo i tekstowych)?

- Czy informacje są rozpowszechniane w wielu dostępnych miejscach (np. stanowiskach informacyjnych, punktach dystrybucji, bezpiecznych przestrzeniach i obiektach opieki zdrowotnej; w czasie spotkań komisji ośrodka i grup fokusowych, wizyt domowych oraz aktywistów społecznych)?
- Czy zorganizowano monitoring, by zapewnić, że osoby z niepełnosprawnościami są uwzględniane i mają dostęp do kluczowych informacji o życiu ośrodka, ogólnych usługach i dostępnej pomocy, a także do informacji na temat usług przeznaczonych specjalnie dla nich?

Informacje zwrotne i skargi

- Czy gromadzone są informacje zwrotne i skargi poprzez różne kanały (np. ustne, pisemne, elektroniczne, papierowe, skrzynki, stanowiska pomocy (helpdesk), infolinie) oraz w dostępny sposób i w dostępnych miejscach?
- Czy mechanizmy przekazywania informacji zwrotnych i składania skarg są dostępne dla osób pozostających w swoich schronieniach?
- Czy dostępność jest także brana pod uwagę przy podejmowaniu działań i sprawozdawczości zwrotnej?
- Czy wprowadzono sposób na monitorowanie wykorzystania mechanizmów przekazywania informacji zwrotnych i składania skarg przez osoby z niepełnosprawnościami (np. czy dane uszczegółowiane są według płci, wieku i niepełnosprawności przy użyciu opracowanego przez Grupę Waszyngtońską „Krótkiego zestawu pytań”)?
- Czy istnieje możliwość przyjmowania skarg dotyczących szczególnie niepełnosprawności poprzez tego typu mechanizmy, np. w sprawie dostępności, nieodpowiedniego zakwaterowania (lub odmowy odpowiedniego zakwaterowania)?
- Czy odpowiedzi są udzielane w terminowy, dostępny i zrozumiały sposób?
- Czy osoby z niepełnosprawnościami mają dostęp do mechanizmów zapobiegania wykorzystaniu i nadużyciom na tle seksualnym?

Struktury zarządzania

- Czy w ośrodku lub w okolicznych społecznościach działają aktywne organizacje osób z niepełnosprawnościami, grupy wzajemnego wsparcia lub społecznościowe komisje ds. osób z niepełnosprawnościami? Jeżeli tak, czy reprezentują one mieszkańców ośrodka w całej ich różnorodności (wobec płci, wieku, pochodzenia etnicznego, niepełnosprawności)?
- Czy osoby z niepełnosprawnościami lub ich organizacje przedstawicielskie uczestniczą w strukturach lub grupach zarządzania ośrodkiem? Czy odgrywają one znaczącą rolę? Czy zaangażowane osoby/podmioty są reprezentatywne dla mieszkańców ośrodka pod względem płci, wieku, pochodzenia etnicznego i niepełnosprawności? Czy osoby z niepełnosprawnościami czują, że są reprezentowane przez strukturę zarządzania ośrodkiem?

- Czy zidentyfikowano bariery dla uczestnictwa i czynniki umożliwiające uczestnictwo osób z niepełnosprawnościami? Czy osoby z niepełnosprawnościami zostały zaangażowane w ich ustalenie? Czy prowadzona jest regularna ocena barier i czynników umożliwiających uczestnictwo osób z niepełnosprawnościami?
- Czy przeprowadzono ocenę ryzyka, biorąc pod uwagę zasadę „nie szkodzić”, w odniesieniu do uczestnictwa osób z niepełnosprawnościami oraz potencjalnego wpływu na ich życie i sposób ich postrzegania? Czy ocena ryzyka przeprowadzana jest regularnie?
- Czy instytucja zarządzająca ośrodkiem lub partnerzy zorganizowali szkolenia dla osób z niepełnosprawnościami, ich rodzin i organizacji, by zagwarantować ich wkład i zwiększoną odporność?

Środowisko ośrodka

Bezpieczne i pewne środowisko

- Czy w ośrodku przeprowadzane są regularne kontrole obserwacyjne i audyty bezpieczeństwa, mające na celu ocenę zarówno infrastruktury fizycznej, jak i zachowań społeczności, biorąc pod uwagę ryzyko, na jakie narażeni mogą być mężczyźni, kobiety, chłopcy i dziewczęta z niepełnosprawnościami? Czy wprowadzono strategię łagodzenia ustalonego w ten sposób ryzyka?
- Czy osoby z niepełnosprawnościami są reprezentowane w komisjach ds. bezpieczeństwa?
- Czy kanały informacyjne służące do informowania mieszkańców ośrodka o ryzykach są dostępne dla osób z niepełnosprawnościami (w różnych formach, w wielu miejscach)?
- Czy w okresie tworzenia i usprawniania ośrodka zastosowano rozwiązania mające na celu przyjęcie uniwersalnych zasad projektowych oraz zapewnienie dostępu do ośrodka i jego infrastruktury jak największej liczbie ludzi? Czy uwzględniono na przykład trasy przemieszczania się, dostęp do przestrzeni mieszkaniowej, sanitariatów, punktów dystrybucji, przestrzeni wspólnych, szkół i obiektów medycznych? Czy uwzględniono zakres istniejących niepełnosprawności (np. zaburzenia fizyczne, psychospołeczne i intelektualne oraz sensoryczne)?
- Czy prowadzone są konsultacje z osobami z niepełnosprawnościami, ich rodzinami i opiekunami dotyczące ich potrzeb, barier, na jakie osoby takie są narażone, oraz ich oczekiwań co do planów ośrodka w całym cyklu życia ośrodka? Na przykład w odniesieniu do ogólnej struktury, infrastruktury, przestrzeni mieszkaniowej, dostępu do sanitariatów, centrów dystrybucji, obiektów medycznych, szkół i przestrzeni wspólnych.
- Czy brane pod uwagę i przestrzegane są przepisy, normy i standardy krajowe dotyczące dostępności oraz inkluzji?
- Czy osobom z niepełnosprawnościami oraz ich rodzinom zapewniane jest odpowiednie zakwaterowanie, biorąc pod uwagę dostęp do udogodnień, usług i pomocy?
- Czy zaplanowano budżet na odpowiednie zakwaterowanie i usprawnienia w ośrodku

niwelujące bariery dla osób z niepełnosprawnościami?

- Czy prowadzone są regularne kontrole dostępności, by ocenić część albo całość otoczenia ośrodka, w tym miejsc spotkań?
- Czy osobom z niepełnosprawnościami zapewniono akceptowalną odległość i transport do zasadniczych usług i udogodnień?
- Czy dzieci z niepełnosprawnościami mają dostęp do edukacji? Czy inne osoby z niepełnosprawnościami oraz ich rodziny mają dostęp do edukacji i możliwości zarobkowania?

Koordinacja i monitorowanie usług świadczonych w ośrodku

Koordinacja ośrodka

- Czy w ośrodku lub społecznościach pracują organizacje ds. osób z niepełnosprawnościami (np. specjalistyczne organizacje pozarządowe lub dostawcy usług dedykowanych osobom z niepełnosprawnościami, organizacje osób z niepełnosprawnościami)?
- Czy na poziomie ośrodka działają inni specjaliści wspierający wysiłki z zakresu inkluzji, na przykład z obszaru wsparcia zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego, ochrony, ochrony dzieci, pracownicy ds. przemocy związanej z płcią?
- Czy zostali zidentyfikowani, uwzględnieni na mapie ośrodka i zaangażowani odpowiedni dostawcy usług i zainteresowane strony?
- Czy inkluzja jest regularnym punktem porządku obrad na spotkaniach poświęconych koordynacji ośrodka?
- Jeżeli w kraju aktywowano grupę roboczą ds. niepełnosprawności (lub grupę ds. wieku i niepełnosprawności), czy zespół zarządzający ośrodkiem uczestniczy w jej spotkaniach?
- Czy osoby z niepełnosprawnościami oraz komisje ds. niepełnosprawności są angażowane w zbiorowe procesy decyzyjne, w tym poprzez spotkania zainteresowanych stron na poziomie ośrodka? Czy spotkania koordynacyjne są dostępne dla osób z niepełnosprawnościami?
- Czy osoby z niepełnosprawnościami są angażowane w podejmowanie decyzji w sprawie sektorowych minimalnych standardów jakości?
- Czy osoby z niepełnosprawnościami są włączone w proces wdrażania i monitorowania działań z zakresu pomocy i ochrony oraz wyników tego rodzaju działań w całym cyklu życia ośrodka?
- Czy osoby z niepełnosprawnościami są także uwzględniane i wspierane w procesie poszukiwania stałych rozwiązań?

Ocena i monitorowanie i usług świadczonych w ośrodku oraz tworzenie raportów na ich temat

- Czy profile ośrodka i narzędzia oceny są inkluzyjne (np. identyfikują osoby z niepełnosprawnościami, z danymi wyszczególnionymi według płci, wieku i niepełnosprawności, określają ryzyka, bariery i wymagania)?

- Czy osoby z niepełnosprawnościami są angażowane oraz pytane w trakcie monitorowania usług i przeprowadzenia ocen wielosektorowych? Czy w stosowanych przez instytucję zarządzającą ośrodkiem ankietach i narzędziach monitoringu zawarto konkretne pytania dla osób z niepełnosprawnościami?
- Czy osoby z niepełnosprawnościami mają odpowiedni dostęp do informacji umożliwiający im podjęcie decyzji o powrocie, integracji lub dalszym przesiedleniu? Czy w całym procesie zapewniono ciągłość usług? Czy ustalono bariery decyzyjne?

System przekierowywania spraw

- Czy osoby z niepełnosprawnościami są świadome istnienia systemu przekierowywania ważnych spraw do podmiotów świadczących usługi z zakresu ochrony zdrowia, przeciwdziałania przemocy na tle płciowym, ochrony dzieci oraz innych form ochrony i specjalistycznych usług? Czy informacje takie są przekazywane na wiele sposobów i poprzez wiele dostępnych kanałów?
- Czy pracownicy zarządzający ośrodkiem świadomi są istnienia dostępnego systemu przekierowywania ważnych spraw oraz wiedzą, w jaki sposób właściwie i etycznie doradzać ludziom, łącznie z osobami z niepełnosprawnościami i ich rodzinami, jak uzyskać dostęp do takiego systemu?
- Czy wprowadzono procedury monitorowania przekierowywanych spraw?
- Czy w razie konieczności partnerom udostępniane są protokoły zarządzania poszczególnymi sprawami?
- Czy promowane są wysokiej jakości specjalistyczne usługi dla osób z niepełnosprawnościami?
- Czy komisje ds. osób z niepełnosprawnościami uczestniczą w systemie przekierowywania spraw?

Wyjście i przekazanie zarządzania

Przekazanie zarządzania nowej instytucji zarządzającej ośrodkiem

- Czy w planie przejścia i przekazania zarządzania uwzględniono ciągłość usług dla osób z niepełnosprawnościami?
- Czy osoby z niepełnosprawnościami i ich opiekunowie są uwzględniani w tym procesie i odpowiednio informowani o planach przekazania zarządzania?
- Czy ustalono potrzeby i wymagania osób z niepełnosprawnościami i ich rodzin, by w związku z przekazaniem ośrodka nie narażono ich na większe ryzyko? Czy zabezpieczono im dostęp do usług?
- Czy nowa instytucja zarządzająca ośrodkiem przesłała przeszkolenie z zakresu praktyk inkluzji osób z niepełnosprawnościami? Czy jej potencjał i wiedza są odpowiednie?

Zamknięcie

- Czy w trakcie spotkań, w grupach fokusowych lub w inny sposób prowadzone są konsultacje z osobami z niepełnosprawnościami na temat planów zamknięcia ośrodka?

- Czy zaplanowano odpowiednie wizyty zapoznawcze dla osób z niepełnosprawnościami?
- Czy zorganizowano odpowiedni transport i odpowiednie wsparcie, z uwzględnieniem ryzyka oddzielenia od rodzin i opiekunów?
- Czy plany awaryjne uwzględniają osoby z niepełnosprawnościami pod kątem sieci bezpieczeństwa socjalnego na wypadek nagłego ograniczenia lub wycofania świadczonych usług?
- Czy osoby z niepełnosprawnościami w dalszym ciągu mają dostęp do mechanizmów przekazywania informacji zwrotnych i składania skarg?
- Czy są wciąż obecne rozwiązania pomocnicze dla osób z niepełnosprawnościami, które są częścią ludności pozostającej w ośrodku, na przykład dostępu w okresie pozostawania w ośrodku do specjalnych usług, pomocy i grup samopomocowych?
- Czy w przypadku nieplanowanego zamknięcia ośrodka osoby z niepełnosprawnościami zostały poinformowane o działaniach i powodach ich przeprowadzenia, i czy uwzględniono minimalne wymagania takich osób (np. dostęp do podstawowych usług, transportu i zakwaterowania)?

Materiały referencyjne i dodatkowe dokumenty

- The Alliance for Child Protection in Humanitarian Action, *Minimum Standards for Child Protection in Humanitarian Action: 2019 Edition, 2020*.
https://alliancecpha.org/en/CPMS_home (Alians na rzecz ochrony dzieci w akcjach humanitarnych. Minimalne standardy ochrony dzieci w akcjach humanitarnych. Wydanie z 2019 r.)
- ALNAP. *Participation Handbook for Humanitarian Field Workers, 2009*. www.alnap.org/help-library/participation-handbook-for-humanitarian-field-workers (ALNAP. Podręcznik uczestnictwa dla pracowników terenowych organizacji humanitarnych)
- British Red Cross. *Community Engagement Hub*.
<https://communityengagementhub.org> (Brytyjski Czerwony Krzyż. Centrum angażowania społeczności)
- The Cash Learning Partnership (CaLP), *Minimum Requirements for Market Analysis in Emergencies, 2013* (Minimalne wymagania dotyczące analizy rynku w sytuacjach nadzwyczajnych) www.calpnetwork.org/wp-content/uploads/2013/07/mlnlmum-requrements-for-market-analyls-ln-emergendes.pdf
- Global Camp Coordination and Camp Management (CCCM) Cluster. *Camp Closure Guidelines, 2014*. <https://cccmcluster.org/resources/camp-closure-guidelines> (Globalny Klaster Koordynacji Obozów i Zarządzania Obozami. Wytyczne dotyczące zamykania obozów)
- Global CCCM Cluster. *CCCM Case Studies Volume 1, 2014*.
<https://cccmcluster.org/resources/cccm-case-studies-vol-1> (Globalny Klaster Koordynacji Obozów i Zarządzania Obozami. Analizy przypadków, tom 1)
- Global CCCM Cluster. *Urban Displacement & Outside of Camp: Desk Review, 2014*.
<https://cccmcluster.org/resources/urban-displacement-out-camps-review-udoc> (Globalny Klaster Koordynacji Obozów i Zarządzania Obozami. Przesiedlenie na terenach miejskich i poza obozem – Przegląd dokumentacji)
- Global CCCM Cluster. *CCCM Case Studies Volume 2, 2016*.
<https://cccmcluster.org/resources/cccm-case-studies-vol-2> (Globalny Klaster Koordynacji Obozów i Zarządzania Obozami. Analizy przypadków, tom 2)
- Global CCCM Cluster. *CCCM Case Studies 2016-2019 Chapter 3, 2019*.
<https://cccmcluster.org/resources/cccm-case-studies-2016-2019-chapter-3> (Globalny Klaster Koordynacji Obozów i Zarządzania Obozami. Analizy przypadków 2016-2019, rozdział 3)
- Global CCCM Cluster. *Management and Coordination of Collective Settings Through Mobile / Area Based Approach: Working Paper, 2019*.
<https://cccmcluster.org/resources/management-and-coordination-collective-settings-through-mobile-approach-working-paper> (Globalny Klaster Koordynacji Obozów i Zarządzania Obozami. Zarządzanie i koordynacja ośrodków zbiorowych w oparciu o podejście mobilne/obszarowe. Dokument roboczy)

- 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 (Grupa Robocza Globalnego Klastra ds. Ochrony. Podręcznik ochrony osób przesiedlonych wewnątrznie)
- 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 (Partnerstwo na rzecz Standardów Humanitarnych. Standardy inkluzji humanitarnej osób starszych i osób z niepełnosprawnościami. Kluczowe standardy inkluzji 4, 5 i 6, 2018)
- OCHA *Guiding Principles on Internal Displacement, 2004.*
<https://reliefweb.int/report/world/guiding-principles-internal-displacement-2004> (Biuro ONZ ds. Koordynacji Pomocy Humanitarnej. Wiodące zasady dotyczące przesiedlenia wewnętrznego)
- IASC. *IASC Six Core Principles,*
<https://psea.interagencystandingcommittee.org/update/iasc-six-core-principles> (Stały Komitet Międzyagencyjny. Sześć podstawowych zasad IASC)
- 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> (Stały Komitet Międzyagencyjny. Ochrona przed wykorzystywaniem i nadużyciami na tle seksualnym oraz molestowaniem seksualnym i reagowanie na nie)
- 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> (Stały Komitet Międzyagencyjny i Globalny Klastr ds. Ochrony. Wytyczne dotyczące integracji interwencji w sprawie przemocy związanej z płcią w działania humanitarne. Zmniejszenie ryzyka, promowanie oporu i wsparcie w rekonwalescencji)
- ICRC, *Handbook on Data Protection in Humanitarian Standards, 2020.*
www.icrc.org/en/data-protection-humanitarian-action-handbook (ICRC. Podręcznik ochrony danych w standardach humanitarnych)
- IOM, Norwegian Refugee Council (NRC) and UN Refugee Agency UNHCR). *Camp Management Toolkit,* <https://ccmcluster.org/resources/camp-management-toolkit> (IOM, Norweska Rada ds. Uchodźców (NRC) i Agencja ONZ ds. Uchodźców (UNHCR). Podręcznik zarządzania obozami)
- 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> (Norweska Rada ds. Uchodźców. Zrównoważone ośrodki – Maksymalizacja korzyści społecznych, środowiskowych i ekonomicznych w humanitarnych ośrodkach dla osób przesiedlonych)

- NRC. *Community Coordination Toolbox*, 2020. <https://cct.nrc.no> (Norweska Rada ds. Uchodźców. Podręcznik koordynacji społeczności)
- 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 (Norweska Rada ds. Uchodźców. Poprawa uczestnictwa i ochrony przesiedlonych kobiet i dziewcząt poprzez stosowanie różnych podejść zarządzania obozami)
- 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 (Przedłużone przesiedlenie – niepewne ścieżki ku samodzielności na uchodźctwie)
- 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> (Pomiar wpływu i rozliczalność w sytuacjach nadzwyczajnych – „Wystarczająco dobry przewodnik”)
- The SEEP Network. *Minimum Economic Recovery Standards (3rd edition)*, 2017. <https://seepnetwork.org/Blog-Post/Minimum-Economic-Recovery-Standards-Third-Edition-exist-190> (Minimalne standardy żywienia gospodarczego, III wydanie)
- Sphere Association. *The Sphere Handbook (4th edition)*, 2018. <https://spherestandards.org/wp-content/uploads/Sphere-Handbook-2018-EN.pdf> (Stowarzyszenie Sphere. Podręcznik Sphere, IV wydanie)
- UNHCR. *Handbook for the Protection of Internally Displaced Persons*, 2010. www.unhcr.org/uk/protection/idps/4c2355229/handbook-protection-internally-displaced-persons.html (UNHCR. Podręcznik ochrony osób przesiedlonych wewnątrznie)
- UNHCR, IOM. *Collective Centre Guidelines*, 2010. <https://reliefweb.int/report/world/collective-centre-guidelines> (UNHCR, IOM, Wytyczne dla centrów zbiorowych)
- 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 (ONZ. Konwencja praw osób z niepełnosprawnościami)
- 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 (Rada Bezpieczeństwa ONZ. Przemoc seksualna na tle konfliktu – Raport Sekretarza Generalnego ONZ)
- Women in Displacement, <https://womenindisplacement.org> (Kobiety w sytuacji przesiedlenia)

Akronimy i skróty

CHS	Podstawowe standardy humanitarne
GBV	Przemoc związana z płcią
IASC	Stały Komitet Międzyagencyjny
IOM	Międzynarodowa Organizacja ds. Migracji
NGO	Organizacja pozarządowa
POLR	Dostawca usług w ostateczności (klaster)
PSEA	Zapobieganie wykorzystaniu i nadużyciom na tle seksualnym
SEA	Wykorzystanie i nadużycia na tle seksualnym
SMA	Instytucja zarządzająca ośrodkiem
UNHCR	Agencja ONZ ds. Uchodźców
WASH	Woda, sanitariaty i promocja higieny (sektor)

Indeks

Zwrot	<i>Minimalne standardy zarządzania obozami</i>	<i>Podręcznik zarządzania obozem</i>
Skróty	68	
odpowiedzialność/ rozliczalność	vii, 4, 13, 15, 19, 24, 31, 31, 43	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
rozwiązanie obszarowe	5, 7, 8, 26, 39, 40, 43	18
Ocena	25, 27, 35, 39, 46, 48, 55	18, 38, 42, 47, 52, 54, 56, 63, 64, 66, 73, 236, 242, 247
- zamknięcie obozu		109, 114, 115
- utworzenie obozu		101, 102, 104, 107
- edukacja		121, 258, 259, 263, 268, 270
- środowisko		84, 86, 87, 89, 91, 92
- bezpieczeństwo żywnościowe		186, 189, 193, 196, 197
- przemoc związana z płcią		146–148, 150, 153
- poziom grupy		140
- zdrowie		237, 238, 239, 251, 254, 255
- źródła utrzymania (środki na utrzymanie)		275–277, 279–281

- potrzeby		22, 23, 68, 74–76, 79
- uczestnictwo		27, 49, 50, 51, 57
- cykl programowy		38
- ochrona	16	42, 123, 125, 126,
- ochrona osób o szczególnych potrzebach		156, 157, 161–164, 166
- rejestracja		131–133, 139
- ryzyko	16	
- rola instytucji zarządzającej obozem		23, 24
- bezpieczeństwo	35	57, 171–173, 176, 180, 183
- schronienie na wypadek wielu zagrożeń		223, 229, 230
- plan ośrodka		104
- przejrzystość		57
- sanitariaty		202–204, 215
Podręcznik zarządzania obozem	iii, 17, 19, 19, 22, 33, 27, 31, 37, 41, 45, 48, 54, 55, 57	
lista kontrolna		
- uczestnictwo społeczności		42, 57
- koordynacja		68
- koordynowanie i monitorowanie pomocy i usług		42

- rozpowszechnianie informacji		43
- zapewnienie utrzymania infrastruktury obozu		42
- środowisko		91
- inkluzyjność		
- zarządzanie informacjami		80
- zarządzanie informacją		43
- zapobiegania wykorzystywaniu i nadużyciom na tle seksualnym		33
- rekrutowanie, szkolenie i nadzorowanie pracowników		42
- bezpieczeństwo		183
- tworzenie mechanizmów zarządzania i uczestnictwa społeczności		42
- zamknięcie ośrodka		115
- utworzenie ośrodka		115
centra zbiorowe	4, 5, 6, 10, 17, 32, 27, 38, 41, 51, 65	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
uczestnictwo społeczności	4, 13, 19, 24, 31, 32, 25, 27, 35, 37, 38, 47	10, 11, 22, 36, 42, 45–58, 64, 131, 149, 172, 176, 211, 213, 224, 258, 260, 270

plany awaryjne	16, 36, 64	20, 22, 31, 34, 41, 43, 134, 171, 172, 175–178, 180, 183, 192, 222, 232, 248, 255, 260, 261, 270
koordynacja		9, 15, 16, 20–22, 26, 27, 38, 41–43, 97, 241
- komisje obozowe		50, 51, 55, 56
- instytucja zarządzająca obozem		14, 15, 30, 31, 33, 60–68, 72–77, 80, 85
- zamknięcie obozu		107, 109, 111, 115
- koordynacja klastra		23, 24
- biegunki		249
- edukacja		258, 260–262, 267, 270
- karty uprawnień		132
- bezpieczeństwo żywnościowe		189
- artykuły żywnościowe/ nieżywnościowe		187, 188, 196
- zdrowie		236–239, 246, 248, 250, 252, 254, 255
- administracja obozu dla osób przesiedlonych wewnętrznie		23
- międzyobozowy		24
- LGBT		164
- źródła utrzymania (środki na utrzymanie)		274, 275, 279, 280
- spotkania		33, 38, 42

- krajowe		
- OCHA (Biuro Narodów Zjednoczonych ds. Koordynacji Pomocy Humanitarnej)		78, 172
- ochrona		121–123, 126, 127, 156–159, 164, 165
- zapobieganie wykorzystywaniu i nadużyciom na tle seksualnym		
- woda deszczowa		88
- model uchodźcy		22
- rejestracja		130, 132, 133, 138
- bezpieczeństwo		170–172, 174, 180
- sektorowy		
- podmioty zapewniające bezpieczeństwo		34
- schronienie		220–222, 224, 227, 229, 232
- ośrodek		
- planowanie ośrodka a przemoc związana z płcią		146, 148, 149, 151, 152
- szkolenia		32, 52,
- UN-CIMIC (Centrum Przygotowań do Misji Zagranicznych ONZ)		
- UN-CIMIC		35
- sanitariaty		87, 88, 202–204, 207, 214, 215

Podstawowy standard humanitarny (CHS)	8	
- <i>odpowiedniość i stosowność</i>	35, 44	
- <i>komunikacja, uczestnictwo i informacje zwrotne</i>	25	
- <i>mechanizmy składania skarg</i>	25	
- <i>koordynacja i komplementarność</i>	44	
- <i>efektywność i terminowość</i>	14	
- <i>możliwości lokalne i negatywne skutki</i>	25	
- <i>wsparcie i traktowanie pracowników</i>	25	
trwale rozwiązania	4, 10, 44, 47	14, 19–23, 31, 43, 47, 51, 64, 77, 96, 107, 108, 110, 111, 115, 126, 131, 224, 237
awaryjne centra ewakuacyjne	7, 15, 32	9, 17, 18, 20, 64, 147, 222
informacje zwrotne i skargi		14, 26, 27, 46, 47
- <i>zapobieganie wykorzystywaniu i nadużyciom na tle seksualnym</i>	14	
struktury zarządzania	iv, 24, 31, 32, 33, 26, 35, 36, 49, 53, 61	37, 47, 49, 64, 76
rząd	iii, 4, 13, 14, 15, 19, 21, 31, 51, 54	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
- <i>lokalny</i>	13, 18, 26, 52, 56	36, 51, 62, 97, 109, 246

- krajowy	4, 35, 52, 54	
Instrukcja ochrony osób przesiedlonych wewnątrznie	iii	
społeczność przyjmująca	vi, 5, 8, 13, 15, 16, 17, 31, 31, 26, 27, 28, 30, 35, 38, 39, 40, 44, 45, 51, 52, 56, 57	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
Karta Praw Humanitarnych	vii, 8, 9	164, 203
zasady humanitarne	8, 19	14–15, 24, 32, 35, 50, 63, 181
Partnerstwo na rzecz Standardów Humanitarnych (Humanitarian Standards Partners)		
nieformalne ośrodki, patrz: samoistnie założone ośrodki	iii	
władze lokalne	4, 8, 15, 16, 19, 35, 38, 39, 44, 45, 51, 52, 62	
minimalne standardy	iii, iv, vi, vii, vii, 11	15, 84, 101, 121, 141, 237
- <i>ochrona dzieci</i>		121
- <i>edukacja</i>		258–260, 266, 269, 270
- <i>udostępnienie informacji i ochrona danych</i>	27	

- <i>LGBTI</i>		164
- <i>sektorowe</i>	44, 46	
- <i>schronienie</i>		221, 224
zespoły mobilne, patrz także: podejście obszarowe	7, 15, 27, 39, 41, 47, 65	17, 30, 36, 77, 85, 136, 175, 223
monitoring (monitorowanie)	16, 25, 44, 46, 47	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
- <i>pomoc i świadczenie usług</i>	45, 48	24, 30, 118, 156, 157, 162
- <i>uczestnictwo społeczności</i>	38	27, 48, 134
- <i>skargi i informacje zwrotne</i>	29	
- <i>dane</i>	20	22, 74, 77, 80, 161, 166, 221
- <i>skutki dla środowiska naturalnego</i>	56	84–87, 90, 91, 277
- <i>zarządzanie</i>	31, 25	26, 30
- <i>gęstość zaludnienia</i>	36	140
- <i>bezpieczeństwo</i>	36	125–127
- <i>przesiedlenie wtórne</i>	51	

- plan działania ośrodka	17, 25	
- zamknięcie ośrodka	53	
ostateczność	4	9, 14, 41, 77, 96, 119
osoby o szczególnych potrzebach	26, 29, 36, 38, 39, 55	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
obozy planowane	5	
planowanie, planowanie ośrodka	38	88, 96–98, 103–106, 115, 149, 196, 203, 210, 215, 221, 223, 230, 231
zasady ochrony	8, 9, 13, 19	
Zapobieganie wykorzystywaniu i nadużyciom na tle seksualnym	14, 18, 19, 19, 29	33, 42, 152, 193
centra recepcyjne i tranzytowe	6	9, 17, 18, 139, 240
relokacja	36, 37, 53, 55	23, 91, 97, 98, 102, 109, 119, 159, 177, 178, 180, 230, 275
audyt bezpieczeństwa	36	144, 148
plan bezpieczeństwa	35	
obozy tworzone samoistnie	4, 6, 26, 39, 41, 47	18, 96–98, 115, 221, 243

usługodawcy	4, 13, 16, 18, 31, 25, 26, 27, 28, 35, 36, 37, 38, 39, 43, 44, 46, 48, 49, 51, 52, 54, 56	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
- <i>edukacja</i>		258–261, 263, 264, 267, 269, 270
- <i>usługi finansowe</i>		186, 187, 189
- <i>opieka zdrowotna</i>		163, 209, 236–238, 244, 248, 253, 255, 256, 262
- <i>sanitariaty</i>		87, 202–211, 214, 215
zamknięcie ośrodka	51, 53, 55, 56	10, 14, 19–22, 27, 31, 41, 43, 46, 84, 96, 97, 107, 111, 113–115, 119, 156, 157, 203, 222, 224, 237, 260
- <i>edukacja</i>		263
- <i>zdrowie</i>		254
Komisja ds. rozwoju ośrodka	37, 39	101, 103, 107, 115
plan działań w zakresie zarządzania ośrodkiem	15, 16, 17	
zespół zarządzający ośrodkiem	13, 14, 15, 16, 17, 17,	21, 21, 24, 38, 43, 45, 51, 52, 53
<i>Podręcznik Sphere</i>	iii, vii, 9, 19, 31, 40, 41, 49, 57	195
<i>Instrukcje UNHCR dotyczące postępowania w sytuacjach nadzwyczajnych</i>		9, 85, 203, 224