



نعم لنلقّي الخدمات والمساعدات
الإنسانية بكرامة بلا إساءة أو استغلال



Protection Cluster

Occupied Palestinian Territory

مجموعة الحماية

الأراضي الفلسطينية المحتلة

المعايير التشغيلية الدنيا لتوزيع المساعدات بشكل آمن وكريم في قطاع غزة

تم تطوير المعايير التشغيلية الدنيا (MOS) بشكل مشترك من قبل مجموعة الحماية وشبكة الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين (PSEA) المشتركة بين الوكالات في دولة فلسطين. تهدف هذه المعايير إلى تعزيز التدابير الوقائية ضد الاستغلال والانتهاك الجنسيين، وترسيخ المبادئ الإنسانية، وضمان وصول جميع الأفراد، وخاصة الأكثر عرضة للخطر، إلى المساعدة بطريقة آمنة ومحترمة وخاضعة للمساءلة.

تحدد المعايير التشغيلية خطوات عملية يجب على جميع الشركاء تنفيذها في مواقع التوزيع والمرافق الإنسانية، بما في ذلك وضوح الهوية والإشراف، والتوظيف الشامل، ومدونات السلوك الإلزامية، وتوفير المعلومات وآليات الإبلاغ بطرق يسهل الوصول إليها. يتم التركيز بشكل خاص على دعم النساء والأطفال والأشخاص ذوي الإعاقة وغيرهم من الفئات الضعيفة.

ولتسهيل عملية المتابعة والامتثال، تم إرفاق قائمة التحقق للتوزيع الآمن لمساعدة الشركاء على تقييم الالتزام بالتدابير الأساسية للحماية. تم تصميم هذه الأدوات لتكون عملية وقابلة للتكيف ومتوافقة مع الالتزامات العالمية الخاصة بالحماية. وهي جزء من مسؤوليتنا الجماعية لضمان تقديم المساعدات بشكل آمن وعادل وكريم.



shabakatsanad



لضمان الحماية و الصون في عملية توزيع المساعدات، يُتوقع من جميع المواقع الالتزام بالمعايير التشغيلية التالية:

- 1. الهوية البصرية:** يجب أن يرتدي جميع العاملين في مواقع التوزيع وسائل تعريف واضحة (سترات أو بطاقات تعريف) لضمان سهولة التعرف عليهم وعلى المنظمة التي يمثلونها من قبل المستفيدين.
- 2. الإشراف:** يجب على الشركاء تعيين مشرفين من كلا الجنسين، مع ضمان وجود نساء، للإشراف على عملية التوزيع وإجراء زيارات ميدانية دورية لضمان الالتزام بمعايير الحماية.
- 3. مدونة السلوك:** يجب على جميع الموظفين والمتطوعين التوقيع على مدونة سلوك تحظر الاستغلال والانتهاك الجنسيين وتؤكد على حماية الأطفال (انظر الملحق أ).
- 4. توفير المعلومات:** يجب أن تتوفر في مواقع التوزيع معلومات واضحة ومبسطة باللغة العربية حول الخدمات المتاحة وآليات الشكاوى والملاحظات. ويجب السماح للمتطوعين المتخصصين بالحماية بنشر رسائل توعوية حول الحماية، بما في ذلك PSEA، العنف القائم على النوع الاجتماعي، حماية الطفل، والتوعية بمخاطر المتفجرات.
- 5. الوصول الآمن:** يجب التأكد من أن الطرق المؤدية إلى مواقع التوزيع آمنة وسهلة الوصول خاصة للنساء والأطفال.
- 6. دعم الفئات الأكثر ضعفاً:** يجب إعطاء أولوية الدعم للحوامل والمرضعات، والأسر التي ترأسها نساء، والأطفال المنفصلين أو غير المصحوبين، والأسر التي يرأسها أطفال، وكبار السن، وذوي الإعاقة. ويُفضل تعيين متطوعين لمساعدتهم عند الإمكان.
- 7. الوصول المتكافئ وعدم التمييز:** يجب أن تُنفذ عملية التوزيع بشكل يضمن المساواة والكرامة للجميع، مع تجنب الازدحام وضمان الوصول الآمن لذوي الإعاقة.
- 8. بيئة آمنة:** يجب اتخاذ تدابير لمنع الازدحام وتقليل مخاطر الأذى أو الاستغلال، والتأكد من أن التوزيع يتم خلال ساعات النهار. وينبغي إبلاغ المستفيدين بموعد ومكان التوزيع قبل الموعد بيوم على الأقل.
- 9. تغليف مناسب:** يجب أن تكون المساعدات مغلّفة بطريقة يسهل حملها، ويُمنع تحميل الأطفال الصغار أوزاناً ثقيلة.
- 10. الرصد:** يجب إبلاغ المشرفين بأن فرق الحماية/السلامة ستقوم بزيارات متابعة خلال التوزيع.
- 11. التصوير والموافقة:** يُمنع التصوير أو التوثيق بالفيديو لأي مستفيد دون الحصول على موافقة مسبقة ومستنيرة وطوعية. لا يجوز إجبار أي شخص على الظهور في صور التوثيق. يجب توثيق الموافقة خطياً واحترام الخصوصية دائماً.
- 12. السلوك المحترم:** يجب أن يعامل جميع العاملين والمتطوعين المستفيدين باحترام وكرامة في جميع الأوقات، بغض النظر عن التوتر أو الشكاوى أو الضغط. يُمنع الصراخ أو الإساءة أو التهيب بشكل تام. ويجب تدريب الفرق على التواصل الهادئ والمهني وعلى إدارة المواقف الصعبة بطريقة محترمة.

قائمة التحقق للتوزيع الآمن

رقم	المتطلبات	نعم/لا	في حال كان الجواب لا، ما السبب؟
1.	يجري التوزيع أثناء ضوء النهار، وينتهي قبل حلول الظلام.		
2.	طوابير الانتظار منفصلة، طابور للنساء وآخر للرجال.		
3.	يستطيع الأطفال والأشخاص ذوي الإعاقة الوصول بسهولة إلى موقع توزيع المعونة مع منحهم الأولوية.		
4.	توفير الكراسي لكبار السن والنساء الحوامل والأطفال والأشخاص الذين يعانون من قيود على الحركة وإعاقات.		
5.	يرتدي جميع عمال الإغاثة سترات وبزات موحدة مع بطاقات تعريفية تشير بوضوح إلى اسم المنظمة.		
6.	تواجد دائم لعمال الإغاثة من كلا الجنسين في الموقع.		
7.	يرتدي المتطوعون والموظفون التابعون للشركاء سترات وبزات موحدة تحمل بطاقات تعريفية تشير بوضوح إلى اسم المنظمة، ويتواجدون في الموقع للمساعدة في الحفاظ على النظام والأمن.		
8.	مشاركة المتطوعين من المجتمع (رجالاً ونساءً على السواء) في عمليات التوزيع (أنشطة ضبط الحشود والرسائل وما إلى ذلك).		
9.	تُوضع المواد الإعلانية في مكان واضح ومرئي، ويشير بوضوح إلى أن كل المساعدات الإنسانية مقدمة مجاناً.		
10.	وجود لافتات واضحة بها معلومات حول نوع مواد المعونة التي توزعونها.		
11.	إبلاغ الأشخاص بتاريخ التوزيع وساعات العمل قبل يوم واحد على الأقل من التوزيع.		
12.	إبلاغ جميع الأفراد المستحقين لاستلام هذه المساعدات الإنسانية بمعايير الاختيار و/أو الأولوية بشكل واضح.		
13.	وجود مواد اتصال في الموقع لإطلاع الناس على الآليات المجتمعية للإبلاغ وتقديم الشكاوى المتاحة والخطوط الهاتفية المباشرة المجانية. مع الالتزام بتجهيل الهوية في هذه العملية.		
14.	تقيّد التوزيع بطابع مدني بحت، مع حماية الأفراد من أي مخاطر منظورة.		

قائمة التحقق للتوزيع الآمن

رقم	المتطلبات	نعم/لا	في حال كان الجواب لا، ما السبب؟
15.	وجود نظام لتسجيل للأفراد يحترم بنود حماية المعلومات.		
16.	وجود خطة إجلاء متفق عليها مسبقاً، مع إبلاغها مسبقاً لجميع الموظفين والمتطوعين.		
17.	توفر مياه الشرب ومرافق صرف صحي ومواد إسعافات أولية يسهل الوصول إليها لجميع الموظفين والمتطوعين.		
18.	الحصول على موافقة كتابية من جميع الأفراد الذين يظهرون بشكل واضح في الصور أو التسجيلات قبل استخدام أي تسجيل فيديو أو صور للتوزيع أو للأغراض العامة.		
19.	أن تكون المنظمة الشريكة المسؤولة عن التوزيع قد تلقت تدريباً حول الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين (PSEA) والحماية خلال العام الفائت.		



قائمة التحقق من حماية وسلامة الجميع في مواقع توزيع المساعدات الإنسانية - غزة

لحماية الجميع من أي أذى.

علينا ان نتبع الخطوات التالية حفاظًا على سلامة مقدمي الخدمات الإنسانية وسلامة المجتمعات الفلسطينية التي نعمل فيها، بما في ذلك الأطفال والأشخاص ذوي الإعاقة والنساء والرجال وكبار السن.

السلوكيات

- « الحفاظ على احترام الجميع، والامتناع عن القيام بأي إساءة لفظية أو جسدية أو تنمر أو سخرية تجاه أي شخص أو طفل.
- « الامتناع عن توزيع المساعدات على مجموعات حصرية بناء على العلاقات الشخصية، فالمحسوبية غير مسموح بها.
- « الامتناع عن مطالبة أفراد المجتمع بأي مقابل لقاء الحصول على المساعدات، بما في ذلك المال أو الخدمات أو أي نوع من التصرفات الجسدية أو الجنسية.

المعلومات و التبليغ

- « وضع لافتات وتوزيع مواد إرشادية تشير إلى أن جميع المساعدات الإنسانية مجانية.
- « وضع لافتات واضحة تحتوي على معلومات حول نوع مواد المساعدة التي تقوم بتوزيعها.
- « يتم الإبلاغ عن مواعيد التوزيع وساعات العمل مع متلقي المساعدات قبل يوم واحد على الأقل من التوزيع.
- « توضيح معايير الاختيار المستخدمة لتحديد الأفراد والأسر المؤهلة لتلقي هذه المساعدات الإنسانية.
- « توزيع مواد الاتصال لإعلام متلقي المساعدات بآليات الشكاوى والإبلاغ المجتمعية المتاحة، والخطوط الساخنة المجانية حيث يمكنهم مشاركة ملاحظاتهم وشكاواهم.
- « علماً أن يتمتع الأشخاص بخيار عدم مشاركة معلوماتهم الشخصية عند تقديم الشكاوى.

التنظيم

- « يتم التوزيع أثناء النهار، وينتهي قبل حلول الظلام.
- « صفوف الانتظار منفصلة، صفّ للنساء وصف للرجال.
- « التأكيد على إمكانية وصول الأطفال والأشخاص ذوي الإعاقة بسهولة إلى موقع توزيع المساعدات.
- « توفير الكراسي والمقاعد لكبار السن والحوامل والأطفال والأشخاص ذوي الإعاقة والذين يعانون من قيود في الحركة، إن وجد.
- « على جميع عمال الإغاثة ارتداء سترات وزيًا رسميًا يشير بوضوح إلى اسم المؤسسة التي يعملون بها.
- « على عمال الإغاثة من النساء والرجال التواجد دائمًا في الموقع.
- « نتأكد من وجود متطوعين للمساعدة في الحفاظ على النظام والأمان، يرتدون السترات والزي الرسمي في الموقع.



لتسجيل الأطفال غير المصحوبين و المفقودين:

يرجى مسح هذا الباركود للوصول إلى قائمة التسجيل، حيث يطلب منكم توفير بعض البيانات الأساسية.

الخطوط الساخنة المجانية المتاحة لأفراد المجتمع و مقدمي الخدمات:

لتلقي الدعم النفسي أو لتقديم بلاغ تواصلوا على خط سوا المجاني: **164** (مفتاح على مدار الساعة). مؤسسة سوا عبر واتساب: **+972594040121** للتبليغ عن القضايا الحساسة كتابيا: **optconfidential@un.org** لطلب المساعدات الإنسانية و لتقديم الشكاوى و الملاحظات. تواصلوا بالخط المجاني لبرنامج الأغذية العالمي على الرقم المجاني:

ساعات العمل: 8:00 صباحاً إلى 8:00 مساءً
أثناء رمضان: 8:00 صباحاً إلى 5:30 مساءً

1800-124-126



مرفق أ: نموذج مدونة السلوك

نموذج: مدونة سلوك للعاملين في مجال العمل الإنساني والإنمائي لمنع الاستغلال والانتهاك الجنسيين

أنا _____ ، وأعمل في مكتب _____ في _____ أوقع

مدونة السلوك هذه لأؤكد أنني أفهم وألتزم بالحفاظ على أعلى معايير السلوك المهني والشخصي. أنا أفهم أن مدونة السلوك تسري عليّ طيلة الفترة التي أعمل فيها لدى المنظمة بما يشمل عندما أكون خارج ساعات الخدمة، أو خارج مكان العمل أو في إجازة. أفهم أيضاً أن هذه المدونة تستكمل، ولا تستبدل، سياسات وقواعد وأنظمة المنظمة التي أعمل لديها.

الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين

أقر بأن الاعتداء والاستغلال الجنسيين يشكلان سلوكاً غير مقبول يقوّض القيم والمبادئ الإنسانية الأساسية. كما يعرّضان موثوقية وسمعة جميع المنظمات المشاركة في الاستجابة الإنسانية أو الإنمائية للخطر. لذلك، ومن أجل منع الاعتداء والاستغلال الجنسيين وجميع أشكال سوء المعاملة، ألتزم بالكامل باحترام المبادئ الأساسية التالية وأتقيّد

- الاستغلال والاعتداء الجنسيين يعتبران سوء سلوك جسيم يستدعي اتخاذ تدابير تأديبية ضد مرتكبيه، بما يشمل الصرف دون سابق إنذار و/أو الملاحقة القانونية؛
- يُحظر أي نشاط جنسي مع الأطفال (الأشخاص دون 18 عاماً) بغض النظر عن سن الرشد أو السن المحلي للموافقة على الفعل الجنسي. كما أن التذرّع بعدم معرفة العمر الحقيقي للشخص ليس بالexcuse المشروع.
- تُحظر مبادلة الجنس بالمال، أو العمل، أو السلع أو الخدمات، بما يشمل أي سلوك مُهين للكرامة أو منطوي على استغلال؛
- تُحظر إقامة علاقات جنسية تشمل إساءة استخدام الرتبة أو المنصب بين الأشخاص الذين يقدمون المساعدة الإنسانية والإنمائية والحماية والأشخاص الذين يستفيدون من المساعدة والخدمات المشابهة. هذا النوع من العلاقات يقوّض مصداقية ونزاهة العمل الإنساني والإنمائي.
- الأشخاص الذين يقدمون المعونة إلى المستفيدين من المساعدات الإنسانية مُلزَمون بخلق بيئة تمنع الاستغلال والاعتداء الجنسيين، وبالحفاظ على هذه البيئة. يتحمل المدراء من جميع المستويات مسؤولية إضافية في هذا الصدد؛

● عندما تكون لدى أي موظف(ة) أو زميل(ة) في العمل مخاوف أو شبهات بخصوص ارتكاب عامل(ة) إنساني لاستغلال أو اعتداء جنسي، يتعيّن عليه(ا) الإبلاغ عن هذه المخاوف.

● بالإضافة إلى ذلك، ينبغي تذكير جميع الموظفين بحظر جميع أشكال التحرش الجنسي أو استغلال السلطة من قبل فريق العمل، المشرفين/ات أو المنظمات الشريكة. على جميع المنظمات وضع سياسات وآليات إبلاغ داخلية، وضمان إمكانية إجراء تحقيقات مستقلة في شكاوى التحرش الجنسي واستغلال السلطة من قبل المنظمة.

● ينبغي أن تكون الأولوية القصوى في أي تدخل لسلامة وحماية ورفاه الناجين/ات من الاستغلال والاعتداء الجنسيين أو التحرش.

الإبلاغ عن حوادث قد تُخل بمدونة السلوك

أقر بأنني أتحمّل مسؤولية الإبلاغ عن الحوادث التي قد تُخلّ بمدونة السلوك هذه وأعلم أن تدابير تأديبية قد تُتخذ بسبب عدم الإبلاغ. وفي هذا الخصوص، ألتزم بما يلي:

● الإبلاغ عن أي حادث أو مخاوف تتصل، أو قد تتصل، بالإخلال بمدونة السلوك هذه حتى لو كانت من جانب عامل إنساني في منظمة غير المنظمة التي أعمل لديها.

● أرفع أي مسألة أعتقد أنها تُخلّ، أو يمكن أن تُخلّ، بمدونة السلوك عبر القنوات المناسبة، بما يتماشى مع السياسات والإجراءات الداخلية في المنظمة.

تبعات الإخلال بمدونة السلوك

أفهم أن عدم الامتثال للمعايير السلوكية المحددة في مدونة السلوك هذه قد يشكّل سبباً موجباً لاتخاذ تدابير تأديبية، بما يشمل الصرف دون سابق إنذار و/أو اتخاذ إجراء قانوني. قد يشمل ذلك الإحالة إلى السلطات الوطنية المعنية لاتخاذ الإجراءات المناسبة بما يشمل الملاحقة الجنائية.

عبر توقيع مدونة السلوك هذه، أُقرّ بأنني فهمتها وفُسّرت لي، وأوافق هنا على الالتزام بمبادئها.

الاسم: _____ المسمى الوظيفي: _____

المنظمة: _____ التاريخ: _____

التوقيع: _____

المشرف او قسم الموارد البشرية

الاسم: _____ المسمى الوظيفي: _____

التوقيع: _____ التاريخ: _____