



**МІНІМАЛЬНІ
СТАНДАРТИ
УПРАВЛІННЯ
ТАБОРАМИ**



МІНІМАЛЬНІ СТАНДАРТИ УПРАВЛІННЯ ТАБОРАМИ

ВИДАННЯ 2021 РОКУ

ЗМІСТ

Про Мінімальні стандарти управління таборами.....	iii
На кого розраховані Мінімальні стандарти управління таборами?	iv
Структура стандартів	v
Висловлення подяки.....	vii
Вступ	2
Хто перебуває на об'єктах для тимчасового розміщення?.....	2
Що таке управління об'єктом?	4
Навіщо потрібне управління об'єктом?	4
Де застосовуються ці стандарти?	5
Гуманітарна хартия, гуманітарні принципи та принципи забезпечення захисту ...	8
Табори як крайній засіб	10
Постачальник послуг останньої інстанції.....	11
Політика та здатність управління об'єктом	12
1. Політика та здатність управління об'єктом	13
2. Участь та представництво громади	24
3. Середовище об'єкта.....	35
4. Координація та моніторинг обслуговування об'єкта	43
5. Вихід і перехід	51
Додаток 1 – Контрольний перелік моніторингу інклюзії осіб з інвалідністю.....	59
Можливості управління об'єктом та ідентифікація	59
Участь та представництво громади.....	60
Середовище об'єкта	62
Координація та моніторинг обслуговування об'єкта	62
Вихід і перехід	64
Список джерел та додаткова література	65
Акроніми та скорочення.....	67
Алфавітний покажчик	68

Про Мінімальні стандарти управління таборами

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

У цих **Мінімальних стандартах управління таборами** надано опис мінімального переліку дій, необхідних для підтримки конструктивної взаємодії у межах об'єкта, а також надано опис планування та координації між секторами та агентствами. Мінімальні стандарти мають на меті пояснити роль, яку відіграє будь-яка агенція з управління об'єктом, яка працює на повсякденній основі в умовах гуманітарної ситуації, а також встановити мінімальні рівні якості цієї роботи. Незважаючи на те, що стандарти мають назву Мінімальні стандарти управління таборами, ці стандарти застосовуються до кожного контексту, у якому переміщені особи шукають притулку, захисту та іншої підтримки, а термін «об'єкт» використовується завжди, окрім випадків, коли мається на увазі конкретне розміщення в умовах табору.

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

Потреба в наборі стандартів для вимірювання якості роботи, виконаної агенціями з управління об'єктами назріла давно. У 2002 році ключові агенції з управління об'єктами та польові фахівці-практики визнали відсутність згоди щодо загальних стандартів та правил і визнали доведеним невідповідність рівнів допомоги та захисту. Вони визнали потребу в спільних керівних настановах та інструментах з управління таборами, в результаті чого був створений Інструментарій управління табором 2004 року. Сьогодні цей Інструментарій є загальноновизнаним джерелом вичерпних знань та засвоєних уроків щодо управління об'єктами. Далі були інші рекомендації та посібники, зокрема виданий Агентством ООН у справах біженців (УВКБ ООН) Посібник із захисту внутрішньо переміщених осіб 2010 року. Нещодавно зростає попит польових фахівців-практиків, разом з основною ціллю глобальних кластерів щодо розробки ефективної загальної рамкової концепції, призвів до того, що Кластер координації таборів та управління таборами (СССМ) розпочав у 2016 році проект зі встановлення мінімальних секторальних стандартів.

Отримані Мінімальні стандарти управління таборами є результатом широких консультацій на польовому рівні, рівні онлайн-опитувань, обговорень у фокус-групах, кабінетного аналізу та порад експертів. Були проведені консультації з переміщеними особами, провідними партнерами по операційній діяльності та колегами з урядових установ, щоб взяти до уваги їх потреби при розробці стандартів. Визнаючи, що табори та інші місця переміщення є частиною більш широкої екосистеми гуманітарного реагування, Стандарти містять посилення на існуючі керівні документи як щодо технічної складової Координації та Управління таборами, наприклад Інструментарій управління табором та Посібник із захисту

внутрішньо переміщених осіб, так і на основні ресурси Партнерства з гуманітарних стандартів, включаючи Посібник проекту «Сфера». Таким чином Мінімальні стандарти управління таборами спрямовують людей, які працюють в умовах переміщення, щодо того, чого варто очікувати від професійних фахівців сектору Координації таборів та управління таборами, та мають на меті підтримати керівників об'єктів, які можуть бути новачками в цьому секторі.

На кого розраховані Мінімальні стандарти управління таборами?

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

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

Для реалізації цих мінімальних стандартів можуть знадобитися різні організаційні підходи до управління об'єктом, залежно від контексту. Визнаючи це, дані стандарти використовують загальний термін «агенція з управління об'єктом» (SMA) для позначення повного спектру різних структур команди об'єкта. До них належать:

- традиційна агенція з управління табором, яка організовує структури самоврядування в переміщених спільнотах та координує допомогу й послуги, що надаються гуманітарними або іншими організаціями (наприклад, приватними організаціями та місцевою владою);
- мобільна агенція з управління табором, яка покладається на адаптацію практик СССМ до розрізнених, численних і менш структурованих об'єктів, де постійна присутність агенції з управління табором практично неможлива або небажана. Агенція тісно співпрацює з переміщеними особами, які проживають у цих місцях, щоб організувати багатогалузеву допомогу у відповідь на їхні потреби. Агенція зосереджена головним чином на управлінні та координації комунальних об'єктів різного розміру та на управлінні та координації розрізнених місць перебування, забезпечуючи участь мешканців об'єктів в управлінні допомогою. У разі потреби Агенція може також орієнтуватися на більш широкі групи населення, які проживають в будь-якій відповідній місцевості, щоб забезпечити скоординовану відповідь на визначеній території; і
- підтримка з управління об'єктом, яка надається національному, державному або визначеному урядовому партнеру або призначеній місцевій організації, там де є необхідність у такій додатковій підтримці. Команда підтримки з управління об'єктом надає підтримку для зміцнення можливостей призначеного керівництва об'єкта, щоб керівництво об'єкта мало змогу виконувати свою роль та обов'язки. Це може включати підтримку, наприклад, у повсякденній координації та моніторингу допомоги та надання послуг; у навчанні та

формуванні навичок, у тому числі шляхом надання відповідних інструментів; та підтримці відповідним обладнанням.

Структура стандартів

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

- **Мінімальні стандарти** випливають із принципу прав переміщених осіб. Вони носять загальний і якісний характер, вказуючи на мінімум, якого необхідно досягти в будь-якій кризі.
- **Ключові дії** окреслюють практичні кроки для досягнення мінімального стандарту. Це пропозиції, які можуть застосовуватися не в усіх контекстах. Фахівець-практик повинен вибрати найбільш відповідну до ситуації.
- **Ключові показники** служать орієнтирами для вимірювання того, чи досягається стандарт. Вони забезпечують спосіб фіксації результатів процесів та програм у порівнянні зі стандартом та діють протягом усього терміну реагування. Мінімальні кількісні вимоги є найнижчим прийнятним рівнем досягнення для показників і включаються лише за наявності галузевого консенсусу.
- **Інструкції** надають додаткову інформацію для підтримки ключових дій із перехресними посиланнями на інші стандарти, інструкції та інструменти.

Робота з ключовими показниками

Ключові показники – це засіб вимірювання того, чи досягається стандарт, і їх не слід плутати з самим стандартом. Стандарт є універсальним, а ключові показники, як і ключові дії, необхідно розвивати далі залежно від контексту та фази допомоги.

Існує три типи показників:

- **показники процесу** дозволяють перевірити, чи була досягнута мінімальна вимога;
- **показники прогресу** забезпечують одиниці вимірювання для контролю за досягненням стандарту. Їх слід використовувати для встановлення початкових показників, встановлення цілей з партнерами і зацікавленими сторонами та моніторингу змін на шляху до цієї мети; і
- **цільові показники** – це цілі, які вказують на кількісно визначений мінімум, нижче якого стандарт не досягається. Їх слід досягти якомога швидше, оскільки невдача може поставити під загрозу загальну програму.

В рамках стандартів використовуються як кількісні, так і якісні показники в усіх областях. Показники, що вимірюють якісну інформацію, такі як показники задоволення чи сприйняття, включені для посилення підзвітності, особливо перед населенням об'єктів, а також для стимулювання та розробки програмних змін, які агенції з управління об'єктами (SMA) повинні вносити, щоб відповідати стандартам.

Дані, дезагреговані за статтю, віком та інвалідністю, як мінімум, дозволяють керівникам програм і особам, що приймають рішення, детально розглядати процеси надання послуг, догляду та результати обслуговування. Необхідність подальшої дезагрегації визначається залежно від контексту.

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

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

SMA завжди повинні прагнути перевищити ці мінімуми та задовольнити якомога більше груп та їхні конкретні потреби. Не можна вважати, що допомога є нейтральною діяльністю, яка впливає на всіх однаково. Контекст і спосіб надання допомоги впливають на те, чи дотримуються та задовольняються права людини та потреби постраждалих осіб. Таким чином, підхід, заснований на правах людини, забезпечує основу та необхідні стандарти для діяльності з надання гуманітарної допомоги.

У випадках, коли стандарти не виконуються, слід ретельно оцінювати будь-яку пропозицію щодо зниження мінімальних вимог. SMA повинні керувати процесом колективної згоди щодо будь-яких скорочень та повідомляти про нестачу фактичного прогресу порівняно з мінімумами. Зниження мінімальних вимог мають бути узгоджені переміщеними особами, приймаючими громадами, організаціями, що працюють на об'єкті, та іншими ключовими зацікавленими сторонами. Гуманітарні організації також повинні оцінити негативний вплив на населення, якщо стандарти не буде дотримано, та вжити кроків для мінімізації будь-якої шкоди. SMA слід використовувати цю прогалину у реагуванні для пропагування необхідних заходів та прагнути досягти показників якомога швидше.

Використання стандартів у контексті

Гуманітарна відповідь відбувається в різних контекстах. Кілька факторів впливатимуть на те, як стандарти можуть застосовуватися в операційному середовищі для підтримки права на гідне життя. До них належать:

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

На відповідь впливатимуть культура, мова, можливості суб'єктів реагування, безпека, доступ, умови навколишнього середовища та ресурси. Також важливо

передбачити будь-які потенційно-негативні наслідки надання допомоги та діяти відповідно, щоб їх зменшити. Мінімальні стандарти управління таборами – це добровільний кодекс якості та підзвітності, розроблений для того, щоб заохочувати якнайширше використання та володіння стандартами. Вони є не довідником «як робити», а описом того, що повинно бути мінімумом для того, щоб люди могли відновитися й відбудуватися після кризи з гідністю.

Відповідність стандартам не означає виконання всіх ключових дій або досягнення всіх ключових показників усіх стандартів. Ступінь, до якої організація може дотримуватися стандартів, буде залежати від низки факторів, деякі з яких не піддаються контролю. Відсутність доступу до постраждалого населення або відсутність політичної чи економічної безпеки може зробити неможливим досягнення відповідних стандартів. У тих випадках, коли мінімальні вимоги перевищують умови життя приймаючої громади, SMA повинні оцінити, як зменшити потенційну напруженість, наприклад, пропонуючи послуги в громаді. У деяких ситуаціях національні органи влади можуть встановити мінімальні вимоги, які вищі за стандарти.

Зв'язок з іншими стандартами

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

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

Висловлення подяки

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

В Бангладеші, Іраку, Південному Судані, Сомалі та Туреччині були проведені консультації на місцях поряд з онлайн консультаціями по відеоконференційному

Додаткові стандарти до Мінімальних стандартів управління таборами



Джерело: Wan Sophonpanich / MOM 2020

зв'язку з Аргентиною, Болівією, Бразилією, Венесуелою, Гватемалою, Гондурасом, Домініканською Республікою, Еквадором, Колумбією, Коста-Рікою, Мексикою, Панамою, Перу та Сальвадором. Вони мали важливе значення для чіткого відображення різноманітності та специфічності, необхідних для управління місцями переміщення.

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

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

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

Данська рада у справах біженців	«Врятуйте дітей»
Національні товариства Червоного Хреста в Латинській Америці	Міграційний центр Скалабріні
NORCAP	Проект утримання й технічного забезпечення об'єктів (SMEP), Бангладеш
Northern Frontier Youth League (NoFYL)	Асоціація молодих лікарів Сомалі (SOYD)
Норвезька рада у справах біженців (NRC)	Агентство розвитку Південного Судану (SSUDA)
Управління з координації гуманітарних питань ООН (УКГВ)	Транзитний центр: Albergue La Sagrada Familia, Мексика
Plan International	Транзитний центр: Albergue de Migrantes Hermanos en el Camino, Мексика
POINT Organization	Турецьке товариство Червоного Півмісяця
Катарське товариство Червоного Півмісяця	ЮНІСЕФ (Wash, захист дітей)
Red Clamor	Департамент миротворчих операцій ООН
Уповноважений з питань допомоги біженцям та репатріації (RRRC), Бангладеш	Верховний комісар ООН у справах біженців (УВКБ ООН)
RIADIS	Violet Organization
RNVDO	Women Pioneers for Peace and Life (HINNA)
Saed Charity Association	Всесвітня продовольча програма
Samaritan's Purse	Youth Activity Organization (YAO)
«Врятуйте сомалійських жінок і дітей» (SSWC)	

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

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

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

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

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

Вступ

Вступ

Хто перебуває на об'єктах для тимчасового розміщення?

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

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

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

Жінки	Жінки-голови домогосподарств, включно з вдовами Жінки без підтримки чоловіків Жінки, які раніше були пов'язані зі збройними силами чи групами Жінки, які пережили ГЗН Вагітні жінки і матері-годувальниці
Особи похилого віку	Особи похилого віку без підтримки сім'ї чи громади та/або з відповідальністю за дітей віком до 18 років
Особи, уражені хворобою або травмою	Хворі особи без підтримки сім'ї чи громади Особи, які живуть з ВІЛ/СНІДом або під його загрозою Люди, які пережили тортури
Групи меншин	Етнічні та національні меншини Релігійні меншини Мовні меншини Кочові / скотарські групи Лесбійки, геї, бісексуали, трансгендери, інтерсексуальні особи (ЛГБТІ)
Чоловіки	Безправні молодь/чоловіки Чоловіки, які пережили сексуальне насильство Одинокі чоловіки-голови домогосподарств
Особи з обмеженими можливостями	Особи з фізичними вадами Особи з сенсорними порушеннями Особи з психосоціальними або інтелектуальними порушеннями

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

Що таке управління об'єктом?

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

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

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

Навіщо потрібне управління об'єктом?

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

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

Протягом останніх років у секторі CCCM відзначаються інші тенденції надання послуг переміщеним особам. Крім загальних тенденцій до урбанізації, інші фактори призводять до того, що переміщені особи знаходять притулок в альтернативних

колективних об'єктах або віддають перевагу середовищу неформальних таборів. Вони включають обмежену доступність землі для законного зайняття та використання з метою виробництва засобів до існування, обмежений доступ до ринків, проблеми безпеки та стратегії подолання труднощів. Уряди приймаючих країн часто неохоче створюють офіційні табори з політичних причин, бажаючи уникнути чіткого визнання наявності переміщеного населення під їхньою відповідальністю, або передбачаючи, що табори будуть приваблювати місцевих жителів, які будуть приходити у пошуках допомоги та послуг, недоступних для них в інших місцях. Офіційні, заплановані табори потребують складної підготовки, а також відповідних земельних прав, бюджету та дозволу влади – усього цього часто не вистачає. Більше того, багато переміщених людей вважають за краще не жити в запланованих таборах через такі занепокоєння, як обмежений доступ до ринків і погані можливості забезпечити засоби до існування, а також через пов'язану з ними відсутність свободи пересування. Детальніше про зональні підходи СССМ читайте тут.

Де застосовуються ці стандарти?

Стандарти поширюються на весь спектр типів об'єктів переміщення, від запланованих або стихійних (незапланованих) таборів до колективних центрів, центрів з прийому та транзиту, центрів евакуації та – у певних умовах – на підходи, що ґрунтуються на допомозі за межами табору та на певній території. Існує поширена думка, що населення, яке проживає в таборах, чітко відокремлено від прилеглих територій. Однак насправді їх межі менш жорсткі, і пересування між об'єктами може бути дуже жвавим. Організації СССМ беруть активну участь у наданні допомоги в управлінні об'єктами для переміщених спільнот, які проживають у приймаючих громадах та за межами таборів. У таблиці нижче описано діапазон об'єктів, на які поширюються ці стандарти.

<p>Запла-новані табори</p>	<p>Заплановані табори можуть бути розташовані в міській або сільській місцевості. Це місця, де переміщені особи живуть у спеціально побудованих об'єктах і мають спеціальну управлінську команду. Послуги в запланованих таборах можуть включати водопостачання, роздачу їжі, роздачу непродовольчих товарів, освіту та охорону здоров'я і забезпечуються гуманітарними агентствами або існуючою муніципальною інфраструктурою. Ці послуги зазвичай доступні лише для людей, які проживають на об'єкті.</p>
-----------------------------------	---

<p>Табори самоселів</p>	<p>Переміщені групи, часто сімейні або родинні групи, можуть самостійно оселитися на міських або сільських об'єктах. Ці типи місць з параметрами табору, як правило, деякий час не залежать від допомоги і можуть існувати без будь-якої зовнішньої чи офіційної гуманітарної підтримки. Табори самоселів часто розташовуються на приватній землі. Для них характерні обмеженість або відсутність переговорів з місцевим населенням або приватними власниками щодо використання ділянок чи доступу до них. У деяких випадках агентство з управління табором може діяти поблизу та дізнаватися про потреби переміщених осіб і намагатися залучити їх до структури управління, щоб вони могли отримати допомогу.</p>
<p>Колективні центри</p>	<p>Переміщені люди можуть знайти житло в існуючих громадських будівлях і комунальних спорудах, наприклад, школах, фабриках, казармах, громадських центрах, ратушах, спортзалах, готелях, складах, занедбаних фабриках і недобудованих будівлях. Певно, вони не були побудовані як житло. Вони часто використовуються, коли переміщення відбувається в міських умовах або в міста. Колективний центр, як і табір, призначається лише як тимчасове або транзитне житло. Рівні допомоги варіюються від повної самостійності до різних її ступенів, і управління колективним центром може відігравати важливу роль у координації послуг.</p>
<p>Центри з прийому та транзиту</p>	<p>Центри з прийому та транзиту можуть знадобитися на початку надзвичайних ситуацій як тимчасове житло, перш ніж люди будуть переведені у зручне, безпечне, довгострокове місце, або наприкінці операції як відправні пункти під час повернення. Таким чином, вони звичайно мають проміжний або короткостроковий характер і можуть також приймати репатріантів. Центри з транзиту зазвичай також надають більше послуг населенню і лише опосередковано беруть участь у діяльності громади та прийнятті рішень.</p>

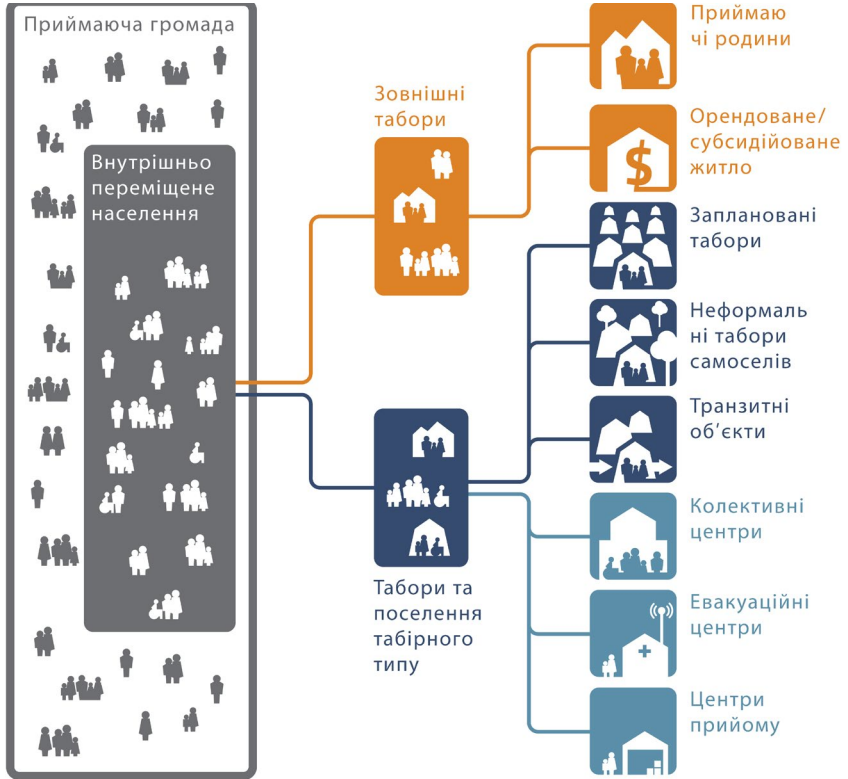
<p>Центри евакуації при надзвичайній ситуації</p>	<p>Центри евакуації при надзвичайній ситуації створюються, щоб забезпечити відповідний тимчасовий притулок для людей, які рятується від конкретної та безпосередньої загрози, наприклад, від стихійних небезпек, таких як циклони, пожежі та повені. Для цього часто використовуються школи, спортивні арени та культові чи громадські будівлі. Де і коли це можливо, вони повинні бути підготовлені та сплановані завчасно до катастроф і повинні забезпечити доступне укриття або бути придатними для підготовки до розумного пристосування. Центральні органи влади повинні спланувати кількість людей за ніч разом згідно з розрахунковим потоком населення.</p>
<p>Позатабірні або зональні підходи</p>	<p>Позатабірні або зональні (які іноді називають «районні») підходи застосовуються до визначених географічних районів і можуть практикуватися в міських, приміських або сільських умовах. Заходи здійснюються мобільною командою спеціалістів з адаптаційними навичками та профілями. Їхня робота зосереджена на створенні центру для надання послуг з управління об'єктом для людей, які проживають у всій громаді - як приймаючій, так і переміщеній. Розміщення може відбуватися в орендованих приміщеннях та стихійних поселеннях. Такі підходи найчастіше використовуються в розсіяних і важкодоступних місцях переміщення. Вони за своїм характером мають короткий термін, використовується для надзвичайних ситуацій, що розвиваються, і повинні бути тісно узгоджені з національними структурами.</p>

Міські умови

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

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

Типи поселень



Міське середовище може характеризуватися однією або кількома з наступних рис: адміністративні критерії або політичні кордони, щільність та розмір населення, економічні функції та наявність міських характеристик. Переміщені люди часто оселяються в міських неформальних районах або маргіналізованих кварталах, де такі ресурси, як доступність послуг, доступ до санітарії та належного житла, вже на межі вичерпання прийомчим населенням. Це робить адресну допомогу складнішою справою, яка вимагає тісної співпраці з місцевою владою та прийомчими громадами з використанням багатосекторального, багатокогортного підходу (зонального підходу) для охоплення цільових одержувачів допомоги та посилення реагування.

Гуманітарна хартія, гуманітарні принципи та принципи забезпечення захисту

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

Гуманітарна хартія забезпечує етичні та правові основи Принципів забезпечення захисту, Основного гуманітарного стандарту (CHS) та цих стандартів. В ній викладено

як встановлені юридичні права і зобов'язання, так і спільні переконання. З точки зору юридичних прав та зобов'язань Гуманітарна хартія узагальнює основні правові принципи, які найбільше впливають на добробут людей, які постраждали внаслідок катастрофи або конфлікту. З точки зору спільних переконань вона прагне закріпити консенсус між гуманітарними організаціями щодо принципів, якими варто керуватися при реагуванні на катастрофу або конфлікт, зокрема, щодо функцій та обов'язків різних зацікавлених сторін. Гуманітарна хартія створює основу тих зобов'язань, які беруть на себе гуманітарні організації, що підтримують проект «Сфера», і закликає всіх, хто бере участь у здійсненні гуманітарної діяльності, дотримуватися тих самих принципів.

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

ГУМАНІтарНІ ПРИНЦИПИ

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

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

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

Керівники об'єктів сприяють захисту, щоденно вживаючи заходів для уникнення або мінімізації будь-яких негативних наслідків свого втручання, зокрема ризику піддати людей підвищеній небезпеці або допустити зловживання їхніми правами. Вони роблять це, коли спілкуються з різними групами населення, котрі проживають на об'єкті, щоб оцінити позитивні та можливі негативні наслідки реагування в

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

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

Табори як крайній засіб

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

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

Керівні принципи МПК з питання про переміщення осіб всередині країни 2004 року додатково окреслюють права ВПО щодо повернення, переселення та інтеграції. Статус біженця припиняється, як тільки людина відновить захисний зв'язок між державою та громадянином за допомогою одного з трьох довготривалих рішень. Правового консенсусу щодо того, коли припиняється стан ВПО, немає, оскільки ідентифікація людини як ВПО не надає спеціального статусу відповідно до міжнародного права. Однак можна вважати, що особа більше не переміщена, якщо вона більше не має потреб у захисті та допомозі, безпосередньо пов'язаних з її/його досвідом переміщення.

Оскільки проживання в таборі є лише тимчасовим рішенням для переміщення, SMA

відіграє активну роль у сприянні вирішенню того, чи було досягнуто довготривале рішення, що нерозривно пов'язано із закриттям об'єкта. За певних обставин закриття об'єкта не означає досягнення довготривалого рішення. Роль SMA полягає саме у координації з усіма зацікавленими сторонами, включаючи донорів та національні органи влади, з метою пропагування створення умов для належного процесу добровільного повернення, інтеграції або переселення, а також інформування представників населення об'єкта про їхні права.

Постачальник послуг останньої інстанції

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

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

Доступ, безпека та наявність фінансування

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

Мінімальні стандарти управління таборами



Правила та
можливості
для управління
об'єктом

1. Правила та можливості для управління об'єктом

Керівники об'єктів відіграють суттєву роль у розширенні участі, посиленні підзвітності за постраждалих людей та у сприянні оновленню управління обміном інформацією між постачальниками секторальної допомоги та урядами, одночасно покращуючи захисне середовище. Для того, щоб керівники та інший персонал на об'єктах могли це робити, організації, для яких вони працюють, повинні мати мандати, політику, стратегії та плани дій, засновані на гуманітарних принципах та принципах забезпечення захисту. Керівники та персонал об'єктів також повинні бути оснащені для виконання своєї роботи за рахунок організації нагляду, навчання (як без відриву від роботи, так і цільового навчання), наставництва (праці в парах або з досвідченим персоналом), регулярних зустрічей команди, регулярних сесій зворотного зв'язку, періодичної оцінки роботи, письмових звітів та підтримки у вигляді обладнання або матеріально-технічного забезпечення.

Управління об'єктом може здійснюватися гуманітарними організаціями (національними, міжнародними чи благодійними) або очолюватися місцевими чи національними органами влади. У стихійних поселеннях або на початку надзвичайної ситуації управління об'єктом може очолити спільнота. Національні органи несуть відповідальність за забезпечення безпеки, підтримання законності та правопорядку та за гарантування цивільного характеру табору чи тимчасового об'єкта.

Команда, що здійснює управління об'єктом, обслуговує не лише населення об'єкта та навколишню приймаючу громаду, але й постачальників послуг завдяки своїй функції з координації, управління інформацією та представництва. Хоча ці обов'язки охоплені в наступних стандартах, їх центральна роль полягає у створенні вихідної точки для підзвітності, яка дає змогу іншим установам забезпечити спільний підхід у своїй роботі (© *див., зокрема, Стандарти 2.1, 2.2 та 4.1*). Встановлення інклюзивного та прозорого партнерства допоможе зміцнити законність всередині та за межами об'єкта.

Хоча об'єкти часто створюються з очікуванням, що вони будуть короткостроковими, в плануванні завжди слід очікувати потребу в довгостроковій допомозі, розширення та непередбачувані обставини. Необхідно також оцінити потреби та можливості приймаючої громади стосовно послуг, інфраструктури та створених активів. Послуги та інфраструктура, така як школи, громадські зали, дороги, електричні кабелі або точки водопостачання, також можуть принести користь місцевим громадам.

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

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

⊗ **Посилання на Зобов'язання 2 CHS.**

Стандарт 1.1: Мандат, політика та присутність

Постраждале населення має рівноправний доступ до захисту та допомоги через уповноважену агенцію з управління об'єктом так довго, як це буде необхідно.

Ключові дії

- SMA призначається загальним органом реагування (урядом, кластером або іншим), щоб бути присутньою для здійснення управлінської діяльності, коли зріст рівня переміщення потребує спеціалізованих послуг з управління об'єктом (див. інструкції).
- SMA необхідно мати гуманітарну політику (включаючи запобігання сексуальній експлуатації та наруги (PSEA)) і стратегії, а також лідерські та організаційні системи, які спрямовують та заохочують команди управління об'єктами працювати принципово.
- SMA створює команду управління об'єктом, до складу якої входять люди з необхідними можливостями та відповідними ресурсами.
 - Команда управління об'єктом може охоплювати більше одного фізичного розташування, залежно від контексту.
 - Команди управління об'єктами можуть бути стаціонарними, мобільними або комбінованими.

Ключові показники

- 1 команда управління об'єктом на 15 000 переміщених осіб (див. інструкції)
- Відсоток мешканців об'єкта, задоволених загальним рівнем обслуговування
- Відсоток співробітників SMA, які знають процес подання скарг на SMA, включаючи PSEA

Інструкції

1. Потреба в присутності команди управління об'єктом на місці буде **залежати** значною мірою від кількості переміщених людей та від ймовірної тривалості переміщення. Потреба в команді зовнішнього управління об'єктом буде залежати від спроможності місцевих органів влади чи організацій задовольняти потреби людей відповідно до гуманітарних принципів.

2. Співвідношення однієї команди управління об'єктом на 15 000 переміщених осіб має **узгоджуватись з контекстом** з урахуванням можливостей громади, відносин між переміщеними та приймаючими громадами, можливостей організацій, що надають послуги, та типу об'єктів, особливо в центрах евакуації та транзитних пунктах.
3. Що стосується неформальних об'єктів, розкиданих у міських, приміських або сільських районах, то SMA може об'єднати об'єкти на основі кількості окремих місць розташування, відстані між ними, потреб у місцях та кількості переміщених людей, які проживають у них, щоб оцінити та спланувати необхідну підтримку від однієї мобільної команди. Відвідування об'єктів мобільними командами управління об'єктами має бути регулярним і передбачуваним для населення в конкретних географічних районах. © Додаткову інформацію про управління об'єктами поза таборами див. у робочому документі 2019 року кластера CCCM *Management and Coordination of Collective Settings through Mobile / Area Based Approach*.
4. Команда управління об'єктом може мати базу в офісах на рівні об'єктів, централізованих або муніципальних офісах або ресурсних центрах громад.
5. Хоча дотримання гуманітарних принципів (© див. Вступ) є наріжним каменем гуманітарного реагування, SMA також має показувати підзвітність своєї діяльності, яка за визначенням має вплив і владу над життям постраждалих осіб і громад.
6. Тиск з боку ЗМІ, донорів та урядів може бути надзвичайним на початку реагування. Це може підштовхнути SMA та команди до обіцянок та зобов'язань, які вони, можливо, не зможуть виконати. Ці стандарти спрямовані на підтримку команд управління об'єктами з метою уникнути цього за допомогою відповідного визначення пріоритетів і послідовності дій.

Стандарт 1.2: Планування життєвого циклу об'єкта

Відповідне та всеосяжне планування забезпечує надання належного захисту та допомоги протягом усього життєвого циклу об'єкта, від створення до закриття.

Ключові дії

- Розробити план дій з управління об'єктом.
 - Взаємодіяти з ключовими представниками населення об'єкта та іншими зацікавленими сторонами, включаючи приймаючу громаду та місцеві органи влади.
 - Залучати до команди проекту, як чоловіків, так і жінок, а також ключових осіб з-поміж спільноти та приймаючої громади а також представників різноманітних груп, що складають громаду.
 - Забезпечувати, щоб консультації в громаді проводилися мовою чи мовами та у форматах, прийнятних для задіяних зацікавлених сторін.

- Враховувати фінансові, матеріальні та кадрові ресурси, включаючи технічні потреби та безпеку населення.
- Оцінити та передбачити цілеспрямовані дії в інтересах вразливих осіб та людей із особливими потребами.
 - Забезпечувати відображення результатів оцінки захисту в планах дій з управління об'єктом.
- Доводити резюме плану дій до відома приймаючої громади та представників місцевої влади.
- Розробити плани на випадок непередбачуваних обставин, таких як спонтанні прибуття, незаплановане закриття (вимушене повернення), та можливих подій, які вплинуть на об'єкт, таких як повені, пожежі та інші небезпеки.
 - Включати як мінімум кадрові, фінансові та технічні потреби в плани на випадок непередбачуваних обставин.
 - Залучати постачальників послуг до зворотного зв'язку щодо планів на випадок непередбачуваних обставин під час їх розробки.
 - Врахувати в планах на випадок непередбачуваних обставин потреби вразливих людей, переконавшись, що вони не піддаються підвищеному ризику.
- Регулярно переглядати та оновлювати плани на випадок непередбачуваних обставин по мірі розвитку ситуації та розвитку спланованих сценаріїв.
 - Відстежувати ситуацію на об'єкті та навколо нього, проводячи спостереження та оцінку фізичного ризику для виявлення загроз.
 - Переконатися, що нові постачальники послуг включені в плани на випадок непередбачуваних обставин та процедури евакуації.
 - Практикувати процедури невідкладної допомоги.
 - Інформувати населення про його роль у плануванні на випадок непередбачуваних обставин.
- Розробити угоду з приймаючими громадами та місцевою владою, де детально викладено умови, необхідні для повернення землі та інфраструктури.

Ключові показники

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

Інструкції

1. З першого дня **робота команди управління об'єктом** постійно просувається і потребує високого рівня гнучкості, швидкого мислення та визначення пріоритетів, інновацій та ретельного планування. Інформування, консультування, залучення та звітування перед ключовими зацікавленими сторонами (органами

влади, членами приймаючої громади, постачальниками послуг та людьми, які постраждали від надзвичайної ситуації) включатиме прозорий обмін намірами команди управління об'єктом та консультації, спрямовані на побудову ефективних партнерських відносин. Важливо встановити чіткі орієнтири та розробити критерії для моніторингу виконання плану дій з управління об'єктом на основі профілю населення.

2. Продумайте **терміни консультацій** з переміщеними особами щодо чутливих питань, включаючи безпеки та закриття, якомога раніше, але при цьому не завдаючи додаткового стресу.
3. ЗХоча об'єкти часто створюються з очікуванням, що вони будуть короткостроковими, планування завжди має націлюватися на **довгострокові потреби, розширення та несподівані випадки**. Необхідно також оцінити потреби та можливості приймаючої громади щодо створених послуг, інфраструктури та активів. Послуги та інфраструктура, такі як школи, громадські зали, дороги, електричні кабелі або точки водопостачання, також можуть принести користь місцевим громадам. І навпаки, будівлі, які були деградовані через їх тимчасове використання як колективні центри, можуть мати негативний вплив на місцеву громаду. Можлива передача таких активів під час закриття об'єкта повинна бути визначена та узгоджена із залученими зацікавленими сторонами з самого початку. Планування створення/покращення об'єкта та його закриття взаємопов'язані з самого початку.

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

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

Стандарт 1.3: Спроможність SMA та команди управління об'єктом

Команди управління об'єктами мають оперативні та технічні можливості для управління об'єктом.

Ключові дії

- Координувати роботу з відділами кадрів, щоб забезпечити комплектування команди управління об'єктом представниками груп населення, присутніх на об'єкті.
 - Збалансувати співвідношення жіночого та чоловічого персоналу, щоб відобразити склад членів громади та їхні потреби.
 - Забезпечити присутність персоналу з ключових груп меншин у переміщеному населенні, у тому числі релігійних або етнічних меншин.
- Підготувати персонал команди управління об'єктом на основі принципів і практик CCCM.

- Тренувати й навчати персонал команди управління об'єктом гуманітарним принципам та Кодексу поведінки.
 - Переконатися, що вони розуміють значення звітності та підписали Кодекс поведінки відповідною мовою.
 - Включити PSEA.
- Переконатися, що команда управління об'єктом має достатньо відповідного обладнання для контексту та роботи.

Ключові показники

- Співвідношення (між жінками й чоловіками) в персоналі пропорційне співвідношенню в населенні об'єкта.
- Відсоток співробітників управління об'єктом, які підписали Кодекс поведінки
- Відсоток співробітників управління об'єктом, які пройшли достатнє навчання щодо їх ролі

Інструкції

1. **Розмір і склад** команди управління об'єктом дуже залежать від контексту та від низки інших факторів, включаючи можливості місцевої влади та громади, мовні та інші потреби в спілкуванні, характеристики об'єкта, особливості ландшафту об'єкта, потреби в наданні послуг та потенціал постачальника послуг, а також умови безпеки.
2. Команда управління об'єктом повинна мати **баланс навичок і здібностей**, чи то в керівництві, захисті, допомозі, технічних секторах, адмініструванні, ІТ, владнанні конфліктів, чи в управлінні інформацією та/або мобілізації громади. У деяких контекстах може бути сприятливим, щоб жіночий персонал був надмірно представлений, оскільки загалом співробітниця більше здатні спілкуватися з чоловіками серед населення, ніж чоловіки з жінками.
3. Спеціальна команда управління об'єктом має бути **присутня на об'єкті з самого початку** та оснащена ресурсами, необхідними для виконання завдань щодо представництва людей, які постраждали від кризи. Коригування основної команди слід проводити з часом відповідно до запланованих заходів та умов на об'єкті.
4. Команди управління об'єктами мають підтримуватися організаціями з діючою **гуманітарною політикою та стратегією**, а також діючими лідерськими та організаційними системами, такими як фінанси та кадри, які спрямовують і заохочують їх до принципів роботи.
5. **Місцеві НУО зарекомендували себе як успішні** керівники об'єктів. Коли для операцій в країні прийнято кластерний підхід МПК, провідні агентства кластерів все частіше визнають, що, якщо надається доступ до населення об'єкта та досягнута його загальна прийнятність, це є сприятливим варіантом.
6. У кластерних умовах SMA **виділяються об'єкти** координатором кластера або провідним агентством кластера. У біженських умовах цей процес виділення

буде координуватися УВКБ ООН. В умовах, коли мова йде про біженців, цей процес виділення буде координуватися УВКБ ООН. В інших умовах ключову роль відіграватиме уряд. Це має відбуватися у тісній співпраці з місцевими органами влади при перевірці їхніх можливостей та ресурсів.

7. За обставин, коли польовий персонал не пройшов навчання ні щодо CHS, ні щодо функцій чи обов'язків керівництва на об'єкті, керівник кластера чи сектора зобов'язаний призначити НУО/агентство ООН для підтримки персоналу у впровадженні Мінімальних стандартів управління таборами. Ця підтримка також може бути використана для **нарощування потенціалу віддаленого управління об'єктом**.
8. Основне **навчання з CCCM** для всіх співробітників команди управління об'єкта включає як мінімум такі теми:
 - функції та обов'язки;
 - участь;
 - надання інформації та вислуховування (підзвітність);
 - гуманітарні принципи та Принципи забезпечення захисту;
 - координація;
 - вдосконалення об'єкта та планування; і
 - закриття об'єкта (з посиланням на технічні стандарти, включно з проектом «Сфера») або місцевими будівельними нормами, де це доречно).
9. Окрім навчання з CCCM, персонал також повинен пройти навчання з **Кодексу поведінки SMA та PSEA**. Майже для всіх агентств повідомлення про сексуальну експлуатацію або наругу (SEA) є обов'язковим і спрямоване на забезпечення стандартів підзвітності для всіх. PSEA є спільною та обов'язковою відповідальністю всієї гуманітарної спільноти, включаючи місцевих, національних, регіональних та міжнародних партнерів. Для боротьби з цим явищем ООН вжила заходів щодо запобігання, звітування, розслідування та накладення санкцій проти винних в SEA. Одним із таких заходів був розвиток внутрішньодержавних мереж. Вони діють як основний орган для координації та нагляду за запобіганням та реагуванням на SEA у країні, в якій це має місце. Навчання з питань гендерної рівності все більше визнається як доповнення до навчання з PSEA.

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

⊗ *Для отримання додаткової інформації про доступні навчальні ресурси див. **Глобальний кластер CCCM Навчальний сайт** за адресою www.cccmlerning.org/login/index.php.*

Ресурси PSEA

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

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

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

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

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

Стандарт 1.4: База даних мешканців об'єкта і захист даних

Команди управління об'єктами мають оперативні та технічні можливості для управління об'єктом.

Ключові дії

- Створити та вести базу даних мешканців об'єкта.
- Знати, розуміти та застосовувати належну політику захисту даних до даних, зібраних SMA.
 - Забезпечити наявність належних процедур для захисту даних, включаючи безпечні та замкнені кімнати, електронні резервні копії, паролі та обмеження доступу до чутливих даних. Конфіденційні документи повинні бути чітко позначені.
 - У разі необхідності особисту інформацію слід видалити або замінити кодом для захисту анонімності.
 - Повинні бути встановлені чіткі процедури для захисту або знищення інформації у разі евакуації чи вилучення.
- Координувати всі організації об'єкта для розробки узгодженого протоколу обміну даними та захисту на рівні об'єкта, включаючи визначення згоди та обміну інформацією. Погодити:
 - які дані необхідно зібрати та ввести в систему зберігання, хто і яким чином це робить;
 - як розповсюдження інформації або звітів, підготовлених на основі даних, мінімізує ризик для населення об'єкта; і
 - до якої інформації доступ має залишатися обмеженим.
- Координувати з агентствами зацікавлених сторін навчання всіх збирачів даних узгодженим правилам спільного використання та захисту.
- Слідкувати і наглядати за тим, як використовуються та передаються дані.

Ключові показники

- Спеціальний протокол згоди та конфіденційності - погоджений та діє для всіх зацікавлених сторін, які працюють на об'єкті.
- Практика обміну інформацією узгоджена та діє для всіх зацікавлених сторін, які працюють на об'єкті.

Інструкції

1. 1. Підвищений інтерес і попит як у гуманітарних організаціях, так і в урядах щодо застосування більш прогресивних методів науки про дані в гуманітарній роботі підкреслює необхідність для SMA та їх команд управління об'єктами краще розуміти проблеми впровадження нових технологій або методів збереження даних у секторі CCCM.
2. Якщо використовуються біометричні та інші системи, мешканці об'єкта повинні розуміти, для чого буде використовуватися їх біометрична інформація і кому надаватимуться дані, як довго вони будуть зберігатися і чи є у них альтернатива збору біометричних даних.
3. Командам управління об'єктами необхідно збирати інформацію про окремих осіб, щоб краще спрямовувати реагування у вигляді надання захисту та допомоги. Однак безвідповідальна обробка інформації може піддати людей серйозному ризику, а також порушити таємницю їх приватного життя. Знаходження правильного балансу між збором та поширенням інформації на користь мешканців об'єкта, одночасно захищаючи людей від неправомірного використання інформації, має включати наступні принципи:
 - Визначаючи, які дані потрібно зібрати, уважно оцініть, для чого потрібна ця інформація. Повинна збиратися лише інформація, яка служить цілям захисту та не завдає шкоди інформатору та іншим особам.
 - Визначте дані, які можуть бути особливо чутливими, щоб переконатися, що їх збирання та надавання підлягають заходам захисту.
 - Збирайте дані таким чином, щоб вони були чутливими до проблем захисту, щоб уникнути загрози чийсь безпеці та конфіденційності.
 - Погодьте з усіма гуманітарними зацікавленими сторонами, як надається інформація, і визначте, чому її потрібно надавати. Надаватися має лише інформація, яка стосується визначеної мети захисту.
 - Передавайте особисту інформацію лише за усвідомленої згоди відповідної особи. Поясніть це людині під час збору даних.
 - Проведіть аналіз ризику: рівень ризику, пов'язаного з різними видами інформації, буде відрізнятися, і команда управління об'єктом повинна співпрацювати з іншими задіяними агентствами, щоб оцінити рівні ризику та відповідно розробити системи управління інформацією.

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

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

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

Участь та
представництво
спільноти

2. Участь та представництво спільноти

Забезпечення конструктивної участі всіх груп населення у прийнятті рішень та керівних структурах об'єкта є важливою частиною належного управління об'єктом. Участь має центральне значення для забезпечення основних прав переміщеного населення у всіх типах тимчасових поселень під час гуманітарних криз, а також їхнього здоров'я, психосоціального благополуччя та безпеки. Це ключовий крок до того, щоб забезпечити представлення та врахування різних вимог, можливостей та очікувань усіх груп переміщеної спільноти, що сприяє покращенню гуманітарної відповіді та підзвітності перед постраждалим населенням. Добре функціонування об'єктів залежить від активної та значущої участі його населення. Для підтримки цього знадобиться навчання, інструктаж і заохочення представників громади бути відповідальними лідерами.

Ступені участі



Джерело: Інструментарій управління табором

Важлива їх участь у довгостроковому процесі, який вимагає глибокого розуміння місцевого контексту. Його мета полягає не просто в тому, щоб дати голос різним групам серед переміщених спільнот, а в тому, щоб піти далі і забезпечити, щоб мешканці були почуті та брали участь у рішеннях, які впливають на їхнє життя. Часто на початку надзвичайних ситуацій, які швидко виникають, команди управління об'єктами та мешканці об'єктів можуть не мати часу або енергії, щоб визначити пріоритет конструктивної участі. З огляду на це необхідно створити методи передачі інформації, процеси консультацій, механізми зворотного зв'язку та структури управління об'єктом – і їх потрібно створювати на ранньому етапі.

Перешкоди для участі залежать від контексту та будуть різними для окремих груп населення об'єкта та змінюватимуться з часом. Вони також можуть бути

соціальними або пов'язаними з фізичним середовищем. Можуть мати місце існуючі бар'єри, обумовлені правилами або політикою, які завдають шкоди певним групам населення.

Комунікаційна діяльність на об'єкті є важливою для сприяння конструктивній участі громади та підзвітності зацікавлених сторін. Погляди мешканців об'єкта на життя на об'єкті слід враховувати та включати в більшість процесів прийняття рішень. Роль керівників об'єкта полягає у створенні засобів для двостороннього інформаційного потоку між різними зацікавленими сторонами. Саме завдяки цьому прозорому та постійному діалогу навколо щоденних проблем об'єкта стає ефективною участь спільноти. Окрім прямих контактів із населенням об'єкта, для просування діалогу на об'єкті все частіше використовують такі медіа, як текстові повідомлення та веб-сайти.

☉ **Посилання на Зобов'язання 3, 4, 5 та 8 CHS.**

Стандарт 2.1: Участь спільноти

Населення об'єкта може брати конструктивну участь у прийнятті рішень, пов'язаних з управлінням об'єктом.

Ключові дії

- Спланувати та передбачити достатній час і ресурси, необхідні для ефективної участі в управлінні об'єктом.
- Погодити з іншими зацікавленими сторонами, що населення об'єкта бере участь у кожному етапі циклу проекту – оцінки, планування, здійснення, моніторингу та аналізу.
- Навчати та підтримувати персонал об'єкта щодо використання методологій участі.
- Заохочувати використання підходів і методологій участі постачальниками послуг.
- Відстежувати та контролювати можливі зловживання участю та владою.
- Налаштувати програмування управління об'єктом відповідно до моніторингу потреб.

Ключові показники

- Відсоток населення об'єкта, задоволеного своїми можливостями впливати на рішення щодо об'єкта
- Відсоток жінок-членів комітету, які вважають, що їхні думки враховуються в процесі прийняття рішень
- Відсоток міжвідомчих координаційних нарад за участю представників громади

Інструкції

1. Часто припускається, що для **участі жінок** необхідний окремий механізм. Це може бути корисним способом взаємодії з жінками в обмежувальних культурних середовищах, а також можуть знадобитися окремі групи, щоб забезпечити приватність і простір для жінок для обговорення проблем, які їх стосуються. Однак окремі групи слід поєднати з активізацією участі жінок у загальних структурах управління об'єктом. Також слід заохочувати участь жінок у загальних комітетах, щоб уникнути єдиного чи переважного впливу чоловіків на прийняття рішень.
2. Участь у прийнятті рішень може бути формальною або неформальною, із залученням різних зацікавлених сторін, як, наприклад, постачальників послуг. Хоча було б корисно використовувати різні підходи та стратегії участі, застосування комбінації різних методів організаційної політики, внутрішнього досвіду та підтримки (опосередковано через кадрове забезпечення або безпосередньо через фінансування) може ввести в оману та створити напруженість серед населення об'єкта. SMA має розпочати діалог з усіма відповідними зацікавленими сторонами для **сприяння прозорості підходів, які використовуються** відносно населення об'єкта, та створити форуми для обміну найкращими практиками та набутими уроками. SMA має встановити правильний баланс між безпосередньою участю спільноти та непрямым представництвом обраних представників на різних етапах реагування.
3. У деяких ситуаціях **самообрання учасників** можна розглядати як спосіб подолати занадто вузький або занадто широкий відбір. Завчасне оголошення тем для обговорення або прийняття рішень дозволяє учасникам певною мірою вибирати, як, де і коли вони хочуть зробити свій внесок.
4. SMA також повинні приймати до уваги те, як переміщення впливає на **приймаючі громади** та їх доступ до ресурсів, щоб уникнути створення напруженості та передбачити, яким чином вони можуть брати участь у прийнятті рішень, які впливають і на них.
5. У **позатабірних умовах** структура спільноти навчена визначати пріоритети та вирішувати колективні проблеми багато в чому так само, як і на традиційних запланованих та неофіційних об'єктах. Відмінність методів участі в цих двох підходах CCCM буде більше стосуватися того, на кого орієнтована участь. У таборах це в першу чергу НУО, а в регіональних програмах CCCM це ширша аудиторія, включаючи місцеві органи влади або органи влади та постачальники послуг.
6. SMA повинні розуміти, що **люди з особливими потребами** включають людей, які мають тривалі сенсорні, фізичні, психологічні, інтелектуальні чи інші порушення, які у взаємодії з різними бар'єрами заважають їм брати участь або мати доступ до гуманітарних програм, послуг чи захисту. Гуманітарні працівники повинні прагнути визнати здатність людей з особливими потребами робити свій внесок у гуманітарну відповідь, а також повинні прагнути виявити різні форми дискримінації, з якими люди з особливими потребами можуть стикатися.

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

⊗ Детальніше про права людей з інвалідністю читайте за посиланням www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html.

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

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

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

Стандарт 2.2: Обмін інформацією зі спільнотами

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

Ключові дії

- Розробити механізми поширення інформації відповідними мовами та форматами для залучених зацікавлених сторін.
 - Забезпечити, щоб початкові та поточні оцінки включали запитання щодо бажаних мов, форматів та каналів спілкування.
- Створити та регулярно оновлювати узгоджені стандартизовані ключові повідомлення або поширені запитання, які будуть використовуватися всіма агентствами.
 - Під час спалахів захворювань намагатись отримати вичерпні вказівки щодо поширення в спільноті повідомлень від суб'єктів охорони здоров'я, включаючи національні міністерства охорони здоров'я.
- Розробити мінімальні стандарти або рекомендації щодо обміну інформацією та заохочувати всіх постачальників послуг використовувати їх.
- Регулярно поширювати серед населення об'єкта інформацію про надані послуги, включаючи організаційні функції та повноваження, деталі обслуговування та контактну інформацію.
 - Переконайтеся, що вона оновлюється при зміні послуг, наприклад, зміні харчових раціонів.
- Проводити подальшу роботу з населенням об'єкта, щоб переконайтеся, що повідомлення та інформація були отримані та є зрозумілими.

Ключові показники

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

Інструкції

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

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

⊗ *Додатково про обмін інформацією див. в Зобов'язанні 4 Основних гуманітарних стандартів*

Стандарт 2.3: Зворотній зв'язок та скарги

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

Ключові дії

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

Ключові показники

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

Інструкції

1. Отримання зворотного зв'язку в умовах табору часто викликає негативні асоціації. Люди, яким не надали допомогу, мають **право скаржитися**, і хоча на всі скарги вони можуть не отримати рішення, вони мають **отримати відповідь**. Мова переміщених спільнот повинна бути переважно мовою населення. Інструкції для процедур подання скарг мають бути розроблені та супроводжуватися навчанням для персоналу та лідерів громад, а також мають включати аспекти доступності, ефективності та конфіденційності.
2. Погляди та потреби **всіх членів** переміщеної громади, включаючи людей, які живуть у приймаючій громаді, вислуховуються через механізми зворотного зв'язку та скарг у багатьох форматах.
3. Приклади **комунікаційних засобів**, які використовуються для зворотного зв'язку, включають комітети з розгляду скарг, комітети з врегулювання претензій, скриньки пропозицій, радіозв'язок зі службою виклику, листи, адресовані SMA або гуманітарній спільноті, гарячі лінії та SMS-повідомлення. Вони також включають подомові обходи з формуляром моніторингу встановленого зразка, який заповнюють співробітники SMA протягом заздалегідь визначених годин.
4. Важливо розробити процедури, які забезпечують **анонімність і конфіденційність**. Процедури подальшого спостереження та перенаправлення чутливих питань, таких як SEA та порушення прав людини, мають переважно входити в обов'язки одного агентства, яке виступає в якості координаційного центру захисту, або відповідного секторального агентства.
5. Використовувані **підходи** повинні стосуватися конкретного контексту та залежати від способу обробки зворотного зв'язку. Часто використовується суміш неформальних і формальних механізмів. В ідеальному варіанті механізми зворотного зв'язку та подання скарг мають бути розроблені з використанням методів комунікації, якими зазвичай користуються, яким віддають перевагу та які розуміють дотичні люди. При створенні відповідного механізму зворотного зв'язку та скарг все наступне слід брати до уваги: рівень грамотності населення об'єкта; безпечний доступ до використання механізму для всіх, включаючи вразливі групи; конфіденційність комунікаційної підтримки та доступні ресурси для розгортання процесу.
6. Наскільки це можливо, SMA має **координувати та гармонізувати** різні офіційні та неформальні механізми зворотного зв'язку, уникаючи дублювання та сприяючи їх створенню, коли їх немає. Перш за все, SMA має виступати за залучення всіх агентств.
7. Збір даних щодо захисту має відбуватися лише тоді, коли є можливості реагування, а мешканцям об'єкта можна дати пояснення щодо того, як ця інформація буде використовуватися. Провідне агентство із захисту має нарощувати спроможність агенцій, які потребують більшої підтримки для забезпечення конфіденційності, налаштувати передачу справ до спеціалізованих органів захисту та відповідних систем ведення справ.

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

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

Стандарт 2.4: Структури самоврядування

Інклюзивні та представницькі структури самоврядування є підзвітними та мають спроможність задовольнити потреби населення об'єкта.

Ключові дії

- Оцінити та зрозуміти існуючі структури участі та динаміку влади.
- Консультуватися з ключовими джерелами інформації в громаді та іншими зацікавленими сторонами щодо структури та відбору груп або комітетів з урядування на об'єкті.
- Інтегруватися з існуючими структурами самоврядування чи лідерства в громаді, адаптувати або підтримувати їх.
- Оцінити роль приймаючих громад та переконатися, що вони мають право голосу в керівних структурах, особливо у вирішенні суперечок.
- Розробити технічне завдання, включаючи кодекс поведінки, для різних груп або комітетів управління об'єктом.
- Використовувати узгоджений процес відбору для груп або комітетів.
- Виступати за те, щоб ці структури з широкою участю відігравали значну роль у процесах прийняття рішень, пов'язаних із наданням допомоги та захисту на об'єкті.
- Повідомити про роль та обов'язки груп або комітетів всьому населенню об'єкта, включаючи приймаючу громаду.
- Систематично оцінювати етичні способи взаємодії з жінками, молоддю та меншинами, щоб поважати гідність та уникати будь-якої посиленої стигми. Підтримувати цих людей і групи, щоб вони були включені в процеси прийняття рішень і відігравали значущу роль.
- Спілкуватися з усіма зовнішніми зацікавленими сторонами (постачальниками послуг, місцевою владою та приймаючою громадою), щоб вони були обізнані про узгоджену структуру самоврядування, роль та обов'язки груп чи комітетів, а також як працювати з ними.
- Розвивати потенціал комітетів або груп з самоврядування на об'єкті.
- Слідкувати за роботою комітетів і груп з самоврядування на об'єкті у відповідності з їхнім технічним завданням і працювати з комітетами та групами, щоб переконатися, що вони підзвітні населенню об'єкта.

Ключові показники

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

Інструкції

1. Створення **репрезентативної структури самоврядування на об'єкті**, яка включає жінок, дітей та групи меншин, буде відрізнитися в кожному операційному контексті. Корисним інструментом для SMA можуть бути **заходи з картографування громади**. З часом і в будь-якому контексті (а не тільки в довгострокових затяжних ситуаціях) цей інструмент може прояснити погляди ключових зацікавлених сторін на критичні питання, а також потреби людей та їхній бажаний спосіб спілкування.
2. Необхідно визнати **бар'єри (культурні, фізичні або соціально-економічні)**, які можуть перешкодити певним групам брати значущу участь у структурах самоврядування, та вжити заходів для їх пом'якшення. Розуміння динаміки влади, яка вже діє в громадах, як переміщених, так і приймаючих, а також бар'єрів, з якими стикаються різні групи для участі у прийнятті рішень, є вирішальними кроками для визначення найкращого способу роботи над розширенням участі всіх груп.
3. У деяких контекстах – особливо за межами таборів – **може вже існувати** представництво громади, структури самоврядування чи лідерства. Тому дуже важливо провести ретельний аналіз, щоб зрозуміти, як працюють ці групи, їхню роль і наскільки вони здатні адекватно представляти всю громаду. Залежно від результатів цього аналізу може знадобитися створення нових структур. Проте може бути більш доцільним розширити існуючі структури або просто збільшити їх підтримку та розбудову потенціалу, щоб вони могли відігравати роль у координації та управлінні гуманітарною допомогою та захистом.
4. Моделі участі для **короткострокових колективних центрів** (включаючи пункти транзиту та центри евакуації) зазвичай зосереджуються на покращенні збору або розповсюдження даних, розробці відповідних гуманітарних послуг та забезпеченні форумів для поширення інформації та вирішення конфліктів. Моделі для них часто мають форму керівних комітетів, дошок оголошень громад або технічних груп підсекторів. Довготривалі колективні центри можуть мати подібні цілі, але приймати різні форми (наприклад, національної асоціації), пов'язуватися з громадянським суспільством або мати адвокаційні цілі.
5. Для визначення пріоритетів відносно специфічних **культурних практик і традицій** спільноти та відновлення соціальної згуртованості може бути неоціненним проведення консультацій з членами спільноти одразу після лиха. У той же час деякі культурні практики можуть завдати шкоди елементам громади, і керівникам об'єктів необхідно балансувати традиції з повагою до прав людини.

Тому в структурі самоврядування мають бути представлені не лише чоловіки, жінки, діти та уразливі групи, а й культурні лідери та представники.

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

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

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

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

Середовище
об'єкта

3. Середовище об'єкта

Розташування та планування об'єкта мають вирішальний вплив на здоров'я, благополуччя та захист переміщеного населення, а також на здатність SMA керувати щоденною діяльністю, забезпечувати участь та розвивати відносини з приймаючою громадою. Таким само важливим, як фізичне розташування та конфігурація об'єкта, є процес, за допомогою якого об'єкт створюється, росте, змінюється, покращується і в кінцевому підсумку закривається.

Хоча об'єкти часто створюються з очікуванням, що вони будуть короткостроковими, планування завжди повинно бути спрямоване на довгострокові потреби, розширення та несподівані випадки. Необхідно також оцінити потреби та можливості приймаючої громади щодо створених послуг, інфраструктури та активів, таких як школи, громадські зали, дороги, електричні кабелі та пункти водопостачання, які також можуть принести користь місцевим громадам.

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

Місцеві органи влади часто не тільки першими реагують на кризу, але й у деяких ситуаціях безпосередньо відповідають за управління об'єктами. В інших умовах національні уряди можуть попросити зовнішні агентства або кластер CCCM спільно керувати реагуванням на надзвичайні ситуації.

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

Стандарт 3.1: Безпечне та захищене середовище

Усі мешканці об'єкта та постачальники послуг живуть у гідному середовищі, яке безпечне та захищене від шкоди чи насильства.

Ключові дії

- Під час створення об'єкта спільно з керівними структурами та постачальниками послуг розробити план безпеки на базі об'єкта. Регулярно оновлювати цей план.
 - Переконалися, що SMA має достатню спроможність для оцінки стану захищеності і безпеки та відповідного реагування.

- Використовувати підхід, орієнтований на можливі ризики, для оцінки зовнішніх і внутрішніх загроз і відповідних заходів для реагування на них.
- Регулярно оцінювати об'єкт на наявність ризиків та оновлювати плани дій на випадок непередбачуваних обставин відповідно до виникаючих ризиків.
- При необхідності розробити плани переїзду.
- З постачальниками послуг, планувальниками об'єктів та структурами громадського управління проводити регулярні спостережні перевірки та аудит безпеки об'єкта, оцінюючи як фізичну інфраструктуру, так і поведінку спільноти. Розробити план реагування для усунення тривожних ознак, виявлених під час аудиту безпеки.
 - Разом із колегами із захисту включати гендерно зумовлене насильство (ГЗН) та інші ризики захисту в аудит безпеки та переконатися, що вжито заходів, залежно від потреб, щоб пом'якшити ризики та реагувати на ці ризики.
 - Відстежувати щільність населення на всьому об'єкті та в його частинах.
 - При реагуванні на тривожні ознаки розглянути доцільність реорганізації об'єкта або переселення населення на об'єкті.
 - За необхідності реалізувати плани переміщення домогосподарств або служб, розташованих у небезпечних районах.
- Створити комітети з безпеки на відповідних рівнях для усунення специфічних загроз або ризиків.
- Створити та підтримувати інформаційні канали для повідомлення про ризики населенню об'єкта.
- Навчити персонал SMA належним чином щодо питань захищеності та безпеки, та ввести відповідні заходи безпеки.
- Дотримуватись відповідних механізмів перенаправлення.

Ключові показники

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

Інструкції

1. **Аудит безпеки** – це інструмент, розроблений для того, щоб дати SMA та постачальникам послуг розуміння того, як усі групи (включаючи ті, які знаходяться в групі ризику, такі як підлітки, літні люди та люди з особливими потребами) ставляться до своєї захищеності і безпеки під час користування спорудами об'єкта як вдень, так і вночі. Залежно від контексту, аудит безпеки слід проводити разом зі спеціалістом з захисту або зі спеціально навченими координаторами. Результати аудиту безпеки, моніторингу спостережень та картографування можуть бути використані для роботи з планувальниками об'єктів та постачальниками послуг (за наявності) для розробки відповідних заходів для вирішення будь-яких проблем. Ці заходи можуть включати

встановлення додаткових ключових споруд, де це необхідно, розширення або скорочення частини об'єкта за потреби, а також перенаправлення руху та засобів до існування для підтримки балансу між занадто щільними та менш використовуваними частинами об'єкта.

2. В якості заходів безпеки можна встановити більше **освітлення**, але SMA та постачальники послуг повинні знати про потенційні непередбачувані наслідки цього. Консультації зі спільнотою є важливою частиною рішення.
3. **Переміщення домогосподарств** у різні частини об'єкта є надзвичайно складним заходом, з багатьма ризиками для захисту, які можуть підірвати існуючі структури та потенціал спільноти. Подібні кроки слід вживати лише за відсутності альтернатив і за повних консультацій з усіма причетними до цього.
4. Проблема **високої щільності населення** в різних частинах об'єкта (наприклад, навколо ринків і точок водопостачання) може бути ключовим фактором, що сприяє підвищенню ризику ГЗН або інших форм ризику для захисту. Спостережні аудити допоможуть зрозуміти та виділити проблемні області та потенційні рішення.
5. Недостатньо лише *консультувати* жінок та дітей щодо безпеки та гідності, потрібно діяти за результатами консультацій. Треба усвідомлювати соціальну ієрархію та динаміку влади й активно співпрацювати з особами, які приймають рішення, щоб посилити права жінок і дітей на безпечний доступ до споруд на об'єкті.
6. **Комітети з безпеки** – це широкий термін, який може включати всі форми засобів безпеки на об'єкті, але зазвичай пов'язаний із добровільними діями щодо запобігання пожежам, пошуку та порятунку, надання першої допомоги тощо.

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

⊗ Дізнайтеся більше про захищеність і безпеку на об'єкті, а також контрольний перелік із захищеності і безпеки в розділі 12 Інструментарію управління табором.

Стандарт 3.2: Відповідне середовище

Усі мешканці об'єкта мають відповідне середовище у фізичному, соціальному та культурному відношенні.

Ключові дії

- Створити комітет з розвитку об'єкта для сприяння участі спільноти.
- Проводити консультації з громадою, щоб переконатися, що план об'єкта відповідає потребам усіх груп мешканців об'єкта.
 - З'ясувати очікування населення об'єкта щодо належного використання споруд, зауважуючи, що не всі такі сподівання можуть бути однаковими.
 - Оцінити зміни в потребах та можливостях населення об'єкта у порівнянні з докризовим контекстом.

- Визначити нагальні потреби та можливості як для переміщених, так і для приймаючих громад, а також врахувати будь-які специфічні потреби груп ризику.
- Підтримувати найбільш вразливих людей, щоб вони висловлювали свої потреби під час планування, і виступати за те, щоб їхні потреби враховувалися при проектуванні та обслуговуванні споруд на об'єкті.
- Взаємодіяти з групами інвалідів серед населення об'єкта. Призначити до команди управління об'єктом координатора для людей із особливими потребами. Якщо можливо, модифікувати споруди на об'єкті для їх пристосування або домовитися про спеціальний доступ для задоволення їхніх потреб.
- Здійснювати моніторинг участі спільноти в плануванні життя об'єкту, щоб забезпечити постійну участь і належне використання ресурсів.
- Спланувати та налаштувати адресну систему для всього об'єкта.
 - Врахувати неписьменних мешканців.
 - Для будівель (колективних центрів, місць транзиту) це має форму розподілу простору, а не адресної системи.
- Протягом усього життєвого циклу об'єкта відстоювати наявність належного та відповідного технічного досвіду для планування, створення та обслуговування об'єкта.
 - Оцінити та розвинути технічний потенціал переміщених та приймаючих громад.
- Залучати керівні структури громади, національні чи місцеві органи влади та постачальників послуг до створення об'єкта відповідно до плану ділянки.
 - Виступати за те, щоб забезпечити доступ постраждалого населення до основних послуг та споруд, включаючи освіту та можливості отримати засоби до існування.
 - Залучати спільноту, планувальників об'єкта і постачальників послуг до врегулювання та вирішення проблем, які виникли під час покращення об'єкта.
 - Об'єднати ключових учасників, включаючи постачальників послуг, щоб встановити прийнятну відстань та безпечну подорож (або транспортування) до основних послуг та закладів.
 - Координувати роботу з планувальниками об'єкта, технічними експертами та постачальниками послуг, щоб визначити пріоритети та надати основні послуги та можливості для існування там, де їх немає.
 - Співпрацювати з планувальниками об'єкта, щоб визначити пріоритети конкуруючих технічних вимог і відповідну послідовність їх виконання.
- Переконатися, що приміщення для оплакування та місце поховання померлих відображають культурні норми, зауважуючи, що вони не всі можуть бути однаковими.

- Врахувати вплив об'єкта на навколишнє середовище та складати плани щодо обмеження шкоди навколишньому середовищу.
- Забезпечити простір і відповідні місця для культурних закладів для релігійних практик і ритуалів, сценічного мистецтва, культурних заходів і свят тощо.
- З представниками спільноти переконатися, що належним чином обслуговуються будь-які споруди, які керуються спільнотою, і що розглядається доцільність їх виведення з експлуатації.
- Підтримувати основну інфраструктуру об'єкта або за допомогою переконання постачальників послуг, або шляхом прямих дій.
 - Включити в проектні пропозиції бюджетну лінію на основне обслуговування.

Ключові показники

- Існує узгоджений план об'єкта, розроблений із залученням громади та відповідного технічного досвіду, який відповідає потребам усіх груп переміщеного населення.
- Відсоток населення об'єкта, включаючи приймаючі громади, яке зазначає що об'єкт задовольняє їхні потреби, інтереси безпеки та пріоритети.

Інструкції

1. Роль керівників об'єктів та їхніх команд у **плануванні або вдосконаленні об'єктів** полягає в тому, щоб гарантувати, що всі зацікавлені сторони, включаючи населення об'єкта та приймаючі громади, беруть участь у розробці плану об'єкта. Керівники об'єктів підтримують мешканців об'єкта та приймаючі громади, щоб вони впливали на планування та прийняття рішень щодо покращення об'єкта за допомогою таких методів, як оцінка, консультативні зустрічі, обговорення у фокус-групах та відвідування на місцях. Слід консультиватися з людьми з особливими потребами та маргіналізованими групами, щоб переконатися, що план об'єкта відповідає їхнім потребам та задовольняє їх.
2. **Комітет з розвитку об'єкта** включає представників відповідних місцевих або національних органів влади, керівників кластерів/секторів, планувальників, постачальників послуг, гідрологів, інженерів, представників населення об'єкта, експертів з ГС, експертів з охорони здоров'я, юристів та експертів із землеволодіння та інших відповідних технічних експертів в міру необхідності. Комітет з розвитку об'єкта має використовувати якомога більше технічних стандартів, наведених в документах проекту «Сфера».
3. У ході операцій з зонального або мобільного управління таборами, а також у **місцях, де люди вже самостійно оселилися**, необхідно поступово здійснювати покращення об'єктів, оскільки спочатку люди, природно, будуть відчувати почуття власності, що може ускладнити пере планування без широких консультацій.
4. У **контексті міського переміщення** ненадійні угоди про землеволодіння та нестача простору роблять майже неможливим проведення серйозних робіт з покращення та технічного обслуговування. У цих випадках SMA може вибрати

низькотехнологічне покращення об'єкта у поєднанні з процесами належної перевірки житла, землі та майна та захистом земель у компетентних місцевих органах влади. Аналогічно, у певних міських контекстах керівництво об'єкта може заохочувати будувати комунальні заклади, такі як школи, громадські центри та пункти первинної медико-санітарної допомоги, в місцях, до яких можуть отримати доступ мешканці більше ніж з одного об'єкта переміщення та з приймаючих громад.

5. **Зональні підходи СССМ** пропонують новий спосіб надання допомоги, визначений географічно, завдяки поєднанню соціального аналізу та надання послуг з управлінням об'єктами, обслуговуючи райони, мікрорайони чи цільові громади на відміну від окремих осіб чи домогосподарств. Одразу після стихійного лиха необхідно буде провести розбір та вивезення завалів, а також задовольнити нагальні потреби, забезпечити тимчасовий притулок постраждалим людям. Необхідно узгодити, які території чи будівлі слід розчистити першими, а які можна використовувати для тимчасового житла.
6. Крім того, відповідно до законодавчих норм, необхідно враховувати необхідність розслідувань кримінальних правопорушень після стихійного лиха, необхідність збереження об'єктів історичної забудови, а також пріоритети приватної та державної власності. Це може створити деякі затримки або перешкоди на шляху можливої відбудови та пошуку варіантів тимчасового житла.
7. При плануванні об'єкта також слід враховувати **численні або послідовні катастрофи**: наприклад, землетрус з наступним сильним дощем, потім вторинні поштовхи, коли люди, які живуть на об'єктах, постраждають від множинних катастроф, і об'єкт потребуватиме багаторазового технічного оновлення.
8. Керівники об'єктів, які управляють центрами евакуації в міських умовах, повинні **виступати** за під'єднання до мережі заново відкритих/відновлених доріг, до всіх державних служб (наприклад, школи в одному напрямку, ратуша в іншому), адже наслідки поштовхів або інших наступних подій можуть мати значний негативний вплив на подальше використання масових притулків, таких як спортивні зали.
9. Постачальників послуг слід заохочувати до розробки технічних варіантів, які забезпечують повагу до прав всіх людей, у тому числі людей з обмеженими можливостями та різного віку, на безпечний доступ до закладів. Однак для дітей, літніх людей та людей з обмеженими можливостями пересування може знадобитися **специфічний або адаптований інклюзивний дизайн** та будівництво. У областях, де є дублювання, SMA повинні координувати наради партнерів. Шляхи перенаправлення слід регулярно оновлювати та тестувати.
10. Використовуйте просторове планування та тематичні показники проекту «Сфера», щоб визначити правильне співвідношення **кількості комунальних закладів** для кожної ділянки об'єкта.
11. Планування та налаштування об'єкта відіграють вирішальну роль у забезпеченні того, щоб громада могла **продовжувати конкретні практики**, традиції та передавати знання та навички одразу після лиха. Тому в структурі управління мають бути представлені не лише чоловіки, жінки та вразливі групи, а й культурні

лідери та представники, а також маргіналізовані та стигматизовані групи.

12. Те, як люди щоденно використовують простір на об'єкті, буде відрізнятися в кожному контексті залежно від культурних аспектів мешканців, фази надзвичайної ситуації та часу доби чи року та, ймовірно, змінюватиметься з часом. Розуміння повсякденних практик мешканців об'єкта може стати ключовим фактором у задоволенні їхніх потреб та забезпеченні безпеки на території об'єкта.
13. Мобільні команди управління об'єктами також можуть брати участь у вдосконаленні об'єктів. Мобільні команди можуть сприяти основним заходам з обслуговування об'єктів, де б люди не знаходилися, і координувати (або безпосередньо організувати) покращення притулку для підтримки мінімального рівня життя та захисту. Мобільні команди можуть:
- забезпечити внутрішні перегородки на рівні домогосподарства або ремонт вікон і дверей;
 - пом'якшити наслідки лиха на об'єкті, наприклад видалити сміття або зробити простий ремонт мережі каналізації; або
 - сприяти формам гарантії володіння для переміщених громад, які живуть на неофіційних об'єктах (наприклад, через договори оренди та права на проживання).

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

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

⊗ Докладніше про співпрацю з суб'єктами захисту дітей з метою забезпечення безпеки дітей читайте в Стандарті 23 щодо управління табором та захисту дітей Мінімальних стандартів захисту дітей (Child Protection Minimum Standards).

⊗ Додаткову інформацію про покращення об'єктів у колективних центрах та інших позатабірних умовах див. робочий документ СССМ “Управління кластером та координація колективних налаштувань за допомогою мобільного/зонального підходу” (СССМ Cluster’s Management and Coordination of Collective Settings Through Mobile / Area Based Approach Working Paper).

Координація
та моніторинг
обслуговування
об'єкта

4. Координація та моніторинг обслуговування об'єкта

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

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

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



SMA працюватимуть в умовах координації за межами об'єкта. Координація між об'єктами також відбувається на регіональному та національному рівнях. Основною функцією команди управління об'єктом є координація всередині об'єкта, а не між об'єктами, за винятком зональних контекстів, коли команда може охоплювати декілька об'єктів. SMA також має звітувати про стан об'єкта перед національними координаційними механізмами.

Постачальники послуг на рівні об'єктів також працюватимуть у ширших координаційних умовах, ймовірно, на національному та, можливо, на субнаціональному рівні, наприклад, через кластери або тематичну координаційну

платформу. Вони повинні будуть звітувати про свою діяльність перед цими механізмами.

Успіх процесу координації ґрунтується на розвитку та підтримці прозорих та ефективних партнерських відносин з різними зацікавленими сторонами, включаючи національні органи влади, керівника кластеру/сектору СССМ, постачальників послуг, населення об'єкта та приймаючу громаду

⊗ **Посилання на Зобов'язання 1, 4 та 6 СНС.**

Стандарт 4.1: Координація об'єкта

Послуги координуються для задоволення потреб переміщеного та приймаючого населення.

Ключові дії

- Виступати в якості координаційного центру для всіх заходів і питань, що виникають на об'єкті.
- Картографувати всіх зацікавлених сторін (хто, що, де) і допомогти домовитися та чітко визначити, як завдання будуть розподілені між ними.
- Підтримувати відкриті канали комунікації та координації з відповідними національними та місцевими органами влади.
- Встановлювати та підтримувати добрі стосунки з приймаючим населенням, спонукаючи його брати участь у роботі та заходах на території об'єкта.
- Регулярно збирати разом зацікавлені сторони на рівні об'єкта для обміну інформацією, визначення проблем, прийняття колективних рішень та надання оновлень організаціям.
 - Використовувати інші різні способи обміну інформацією, окрім нарад.
- Планувати, впроваджувати та відстежувати заходи з надання захисту та допомоги та їх результати протягом усього життєвого циклу об'єкта.
 - Розуміти стандарти безпеки, захисту та гідності, зауважуючи роль інших секторів у встановленні цих стандартів.
 - Переконалися, що основні служби розміщені в поселеннях у спосіб, який відповідає цим стандартам.
- Забезпечувати регулярне оновлення планів роботи, можливість відповідати мінімальним стандартам і реагувати на зміни на об'єкті.
 - Встановити секторальні мінімальні стандарти якості в консультації з кластерами або секторами, постачальниками послуг та населенням об'єкта.
- Заохочувати, щоб пошук довготривалих рішень був включений у всі дії, що здійснюються з населенням об'єкта та для нього.
- Виступати за включення представників об'єктів та управлінських структур до загальних і секторальних механізмів координації.

Ключові показники

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

Інструкції

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

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

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

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

⊗ *Подивіться, як займається координацією керівник табору на: www.youtube.com/watch?v=7xlpbvmo_L0&feature=emb_logo.*

Стандарт 4.2: Оцінка, моніторинг та звітність про обслуговування об'єкта

Моніторинг потреб населення об'єкта та інформування про їх задоволення проводиться за допомогою встановлених систем.

Ключові дії

- Отримати знання про склад населення об'єкта, його потреби та можливості.
- Переконатися, що постачальники послуг усвідомлюють роль SMA у моніторингу прогалин і потреб.
- Встановити та підтримувати канали зв'язку між керівною структурою об'єкта та постачальниками послуг.
- Створити або розробити узгоджений гармонізований інструмент оцінки для профілів об'єкта.
 - Встановити секторальні показники за консультацією з кластерами або секторами та постачальниками послуг.
- Виконувати спільні багатосекторальні оцінки, щоб зрозуміти потреби та можливості після значних змін у складі населенні або умовах на об'єкті.
 - Залучати населення об'єкта до моніторингу послуг.
- Збирати дані та керувати інформацією про потреби в послугах на всьому об'єкті.
 - Координувати роботу з постачальниками послуг, щоб гарантувати, що прогалини та дублювання в наданні допомоги та послуг виявляються та отримують належну реакцію.
 - Застосовувати політику конфіденційності та захисту даних до особистої та сімейної інформації.
 - Ознайомитись з секторальними мінімальними стандартами якості.
- З метою уникнути дублювання роботи, де це можливо, підтримувати угоди про обмін даними між постачальниками послуг на об'єкті.
- Забезпечувати зворотній зв'язок шляхом надання інформації з об'єкта національним координаційним механізмам.
- Переконатися, що мешканці об'єкта мають регулярний і своєчасний доступ до точної інформації, що дозволяє приймати зважені індивідуальні та сімейні рішення щодо повернення, інтеграції чи переселення. Забезпечувати надання інформації відповідною мовою (або мовами) та у відповідному форматі.
 - Доводити до відома населення об'єкта результати будь-яких оцінок в потенційних районах повернення, інтеграції чи переселення, щоб дозволити йому самостійно визначити безпечність таких варіантів.
 - Разом із постачальниками послуг розробляти ключові повідомлення для визначених уразливих людей, щоб вони були інформовані про постійний доступ до послуг протягом усього процесу.
 - Пов'язувати інформацію, як мінімум, з відомостями щодо послуг в сферах правової підтримки (захисту), охорони здоров'я, освіти, водопостачання

та енергопостачання, можливостей щодо засобів до існування, ринків і релігійних та культурних установ.

- Регулярно проводити опитування щодо намірів та інші форми консультацій на рівні домогосподарств, щоб оцінити, як домогосподарства приймають рішення і чи існують перешкоди на шляху до їх бажаних варіантів.
- Цікавитись чутками та швидко реагувати на них.
- За допомогою механізмів участі спільнот відстежувати тенденції вибору рішення на рівні спільноти, включаючи час та умови будь-якого переїзду.

Ключові показники

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

Інструкції

1. SMA повинні відігравати провідну роль у тому, яка інформація збирається на об'єкті, щоб бути поінформованими та підкреслити прогалини, **потреби та можливості населення**. Результати звітності, які очікуються від SMA, будуть різними в кожному контексті. Принаймні, SMA має знати, хто знаходиться на їхньому об'єкті, потреби їх населення та агентства, які його забезпечують. SMA також повинні знати, як в їхніх умовах впливають відмінності між статтю, віковими групами та складом груп населення.
2. SMA також відповідає за підготовку звіту для зацікавлених сторін щодо **заходів і прогалин, до яких приділяється пріоритетна увага**. Це особливо стосується неформальних об'єктів або мобільних підходів, які не так часто контролюються постачальниками послуг.
3. Канали перенаправлення можуть мати важливе значення для ключових технічних служб, включно зі службами охорони здоров'я, безпеки, ГЗН, захисту, захисту дітей, піклування про дітей, які пережили ГЗН, та осіб, зниклих безвісти.
4. Якщо інформація збирається та документується іншою зацікавленою стороною, залежно від **чутливості** цих даних, співробітники SMA повинні приєднатися до групи збору даних. Попередні домовленості про те, яка інформація збирається, мають вирішальне значення, оскільки вони захищають громаду об'єкта від втоми, пов'язаної з наданням даних, і запобігають дублюванню схожої інформації. ☹ *Для отримання додаткової інформації див. Стандарт 1.4.*
5. **Фокус-групи** можуть розкрити велику кількість детальної інформації та сприяти глибокому розумінню. При правильному виконанні її роботи фокус-група створює сприятливе середовище, яке заспокоює учасників, дозволяючи їм вдумливо відповідати на запитання своїми словами і давати більш змістовні відповіді. Хороша фокус-група вимагає планування.

6. Слід бути обережним при обміні інформацією про **повернення, інтеграцію або переселення** з населенням об'єктів, щоб не викликати нереалістичних очікувань. Корисним буде збір інформації про будь-які програми розвитку в цих місцях. Делікатне завдання полягатиме в розумінні побажань щодо ухвалення рішень і в реагуванні на чутки.
7. Якщо проводиться регулярний моніторинг обслуговування, **багатогалузеві оцінки** мають бути необхідні лише після значної зміни в складі населення або в умовах на об'єкті. Персонал управління об'єктом повинен брати участь у плануванні будь-яких масштабних оцінок, які проводяться агентствами.
8. Вищезазначене стосується також **нетабірних умов**. Однак буде потрібно більше часу, щоб узгодити із зацікавленими сторонами, яку інформацію збирати, чому і як.

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

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

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

Стандарт 4.3: Канали перенаправлення

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

Ключові дії

- Підвищувати обізнаність населення та всіх організацій, що працюють на об'єкті, про критично важливі канали перенаправлення до служб охорони здоров'я, боротьби з ГЗН, захисту дітей та інших служб захисту.
- Звести до мінімуму дублювання між постачальниками послуг та спрощувати канали перенаправлення.
- Навчати співробітників SMA використовувати критично важливі шляхи перенаправлення та переконатися, що вони знають, як належним чином та етично радити людям отримати доступ до них.
- Переконатися, що процедури відстеження перенаправлення діють, наприклад, через базу даних перенаправлення.
- Доводити до відома всіх відповідних партнерів будь-які оновлені протоколи ведення справ (наприклад, про захист дітей та боротьбу з ГЗН).
- Відстоювати надання послуг з боку спеціалістів або більшої кількості конкретних послуг при зміні умов.
 - Відстоювати надання якісних послуг з боку спеціалістів.

- Допомогати керівним структурам або представникам громади відігравати ключову роль у перенаправленні (за умови відповідної підготовки).
- Розвивати механізми самоперенаправлення.

Ключові показники

- Для того, щоб люди з особливими або спеціальними потребами отримували необхідну допомогу та захист, створені функціонуючі канали перенаправлення.

Інструкції

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

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

Вихід і передача

5. Вихід і передача

Оскільки гуманітарна ситуація змінюється, управління багатьма об'єктами переходить від однієї організації до іншої принаймні один раз протягом життя об'єкта. Ця передача може бути здійснена міжнародним або національним неурядовим організаціям або, швидше за все, національним чи місцевим органам влади, які можуть взяти на себе роль управління об'єктом на додаток до своїх інших повноважень. Перехід також може мати більш широкий аспект, та може торкнутися постачальників послуг та інших зацікавлених сторін. Перехід до нового керівника об'єкта зазвичай не передбачає закриття об'єкта, але натомість люди, які шукають захисту та допомоги, повинні продовжувати отримувати послуги.

Процес закриття об'єкта, як і створення та планування об'єкта, змінюється залежно від контексту. Це може відбуватися з різних причин і різними способами або етапами. Вони варіюються від запланованого і впорядкованого закриття під впливом організованих, добровільних рухів за повернення або скорочення донорської підтримки, до раптових і безладних закриттів через стихійні лиха, загрози безпеці або урядовий примус. У деяких випадках, поки допомога та надання послуг поступово припиняються, сам об'єкт не закривається з точки зору видалення його інфраструктури або його функції як місця розташування громади. Він сам по собі може стати життєздатним постійним поселенням, містечком або майданчиком економічної чи соціальної діяльності. Він також може просто повернутися до своєї попередньої функції. Часткові або повні незаплановані закриття, які передбачають примусове повернення, вимагають запровадження стратегічних та проактивних механізмів управління, щоб гарантувати захист постраждалих людей.

Незалежно від обставин, ретельне планування та широка координація мають вирішальне значення, і вони повинні виконуватися командою управління об'єктом у співпраці з національними органами влади та іншими ключовими зацікавленими сторонами, включаючи законних власників землі. Разом вони повинні забезпечити повноцінну участь у цьому процесі населення об'єкта та приймаючого населення. Будинки, стан яких погіршився через їх тимчасове використання як колективних центрів, можуть справляти негативне враження на місцеву громаду. Можливе виведення з експлуатації, відновлення та передача таких активів під час закриття об'єкта має бути визначено та узгоджене із залученими зацікавленими сторонами з самого початку або якомога ближче до нього. Планування створення/покращення об'єкта та закриття з самого початку взаємопов'язані.

Якщо відбувається вторинне переміщення, SMA та координатори кластерів CCCM знаходяться в унікальному положенні для моніторингу. Це може статися, коли умови в районах повернення або переселення не сприяють безпечному та гідному поверненню. Причини можуть бути пов'язані з безпекою, можливостями житла та засобів до існування, основними послугами та соціальною помстою. Якщо це відбувається і SMA успішно відстежує ситуацію, необхідно проводити адвокаційну роботу з місцевими або відповідними органами влади щодо проблем, з якими стикаються переміщені особи.

Стандарт 5.1: Перехід до нових SMA та команд управління об'єктом

Населення об'єкта продовжує отримувати належну та своєчасну підтримку та послуги під час перехідних періодів управління об'єктом.

Ключові дії

- Разом з новим SMA розробити план переходу або передачі.
 - Цей план, принаймні, повинен забезпечити продовження надання послуг на об'єкті. Включити у цей процес існуючих постачальників послуг.
 - Переконатися, що передача інфраструктури та обладнання включає належні деталі ключових ресурсів, завдань та технічних вимог.
 - Передбачити потреби в відновленні та виведенні з експлуатації.
- Включати в процес передачі існуючі представницькі структури об'єкта.
- Співпрацювати з наступним SMA над розробкою робочого плану дій для задоволення потреб уразливих людей, який не наражає їх на підвищений ризик через передачу об'єкта та забезпечує їх безперервний доступ до послуг.
 - Переконатися, що вразливі люди та особи, які доглядають за ними, були належним чином поінформовані про нове SMA та про їх постійний доступ до послуг.
- Співпрацювати з новим SMA для забезпечення достатнього потенціалу та експертного досвіду.
 - Розбудова потенціалу має охоплювати всі сфери, але зокрема питання землеволодіння, утримання та захисту інфраструктури та гуманітарні принципи.
 - Співпрацювати з новим SMA, наприклад, через партнерські або спільні функції, наставництво або віддалене керування.
- Ознайомити з резюме плану переходу або передачі приймаючу громаду та представників місцевої влади.

Ключові показники

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

Інструкції

1. **Наступними SMA** можуть бути гуманітарні організації, державні органи (місцеві чи національні) або громадські групи. Важливо нарощувати потенціал і передбачити певний час для технічної підтримки та спільної роботи старшого персоналу і прибулого персоналу нового агентства для завершення заходів та консультацій. У тих сферах, де це можливо, нове SMA слід заохочувати до

збереження первинного персоналу, якого перенаймають для надання досвіду та інституційної пам'яті, щоб забезпечити безперервність послуг для населення. Для запланованих передач можна забезпечити потенціал та експертний досвід наступної SMA, а також, якщо це необхідно, розробити плани та заходи покращення потенціалу. Для більш швидкої передачі координатор кластеру СССМ та провідне агентство кластеру можуть відігравати роль у забезпеченні впровадження планів покращення потенціалу наступних SMA.

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

Стандарт 5.2: Заплановане закриття

Закриття об'єкта відбувається у плановий та консультативний спосіб, і його вплив на будь-яке населення, що залишилося на об'єкті, пом'якшується.

Ключові дії

- Переглянути плани закриття об'єкта та адаптувати їх до поточного контексту.
 - Використовувати результати консультативних нарад, обговорень у фокус-групах або опитувань щодо намірів як підґрунтя будь-яких дій.
- Якщо це доречно та можливо, організувати ознайомчі поїздки до місць повернення, інтеграції чи переселення.
- Скласти список мешканців об'єкта, які готові до переїзду, особливо враховуючи багатодітні сім'ї, людей з особливими потребами та домогосподарства, які очолюють жінки. Заохочувати до надання відповідного транспорту.
- Залучати структури самоврядування об'єкта та його керівництво до планування та реалізації закриття.
- Шукати рішення для вразливих людей, щоб вони були охоплені будь-якою мережею соціального захисту, якщо послуги об'єкта раптово скоротяться або припиняться.
- Контролювати процес закриття об'єкта відповідно до плану.
- Забезпечувати, щоб механізми зворотного зв'язку та подання скарг залишалися доступними для постраждалого населення.
- Переконатися, що вжито заходів для населення, що залишилося, якому може знадобитися доступ до спеціальних послуг під час проживання або перебування на місці, включаючи отримання доступу до відповідних рівнів допомоги.
- Використовувати або адаптувати існуючі підходи та інструменти спільної участі, щоб з'ясувати та задокументувати сприйняття громадою закриття та переміщення об'єкта.

Ключові показники

- Відсоток організацій, що надають послуги, які приймають план закриття та вносять внесок у нього (цільовий показник 100%)

- Механізми зворотного зв'язку та подання скарг зберігаються протягом усього процесу закриття.
- Відсоток питань захисту та безпеки, пов'язаних із закриттям, які повідомляються та передаються на розгляд

Інструкції

1. Як і під час створення об'єкта, кожне закриття об'єкта буде дуже залежним від контексту, а ключовим елементом у плавному процесі закриття є залучення спільноти.
2. Хоча закриття офіційних таборів є обов'язком уряду, реалізація національних стратегій виходу з них не покладається на одну установу чи орган влади і потребує залучення багатьох зацікавлених сторін на різних рівнях державної влади, суспільства або установ.
3. Закриття об'єктів, де розміщені ВПО, має відповідати всім планам уряду щодо переміщення ВПО, реституції землі та будь-яких інших адміністративних питань.
4. Закриття місць розміщення біженців передбачатиме підписання національними урядами юридичних меморандумів про взаєморозуміння з країнами повернення або переселення. Вони організуються УВКБ ООН, урядом країни притулку та запланованої країни повернення або переселення.

⊗ Див. також Стандарти 2.2: Участь громади, 2.3: Обмін інформацією з громадами та 2.4: Зворотній зв'язок та скарги.

⊗ Дізнайтеся більше про закриття об'єктів, а також контрольний перелік закриття в розділі 7 Інструментарію управління табором.

⊗ Докладніше про закриття об'єктів читайте в Правилах закриття табору (Camp Closure Guidelines) кластера CCCM.

Стандарт 5.3: Незаплановане закриття (часткове або повне)

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

Ключові дії

- Переконатися, що мешканці об'єкта мають доступ до основних послуг.
 - Координувати з постачальниками послуг переміщення або відновлення послуг.
 - Відстоювати збереження послуг в інтересах населення об'єкта.
- Працювати з місцевими та національними органами влади та іншими зацікавленими сторонами над пошуком альтернативних рішень щодо розміщення мешканців об'єкта, які постраждали від закриття.
 - Підтримувати переміщення майна та інфраструктури.

- Скласти перелік мешканців об'єкта, які потребують переїзду, особливо звернувши увагу на багатодітні сім'ї та домогосподарства, які очолюють жінки. Наполягати на наданні відповідного транспорту.
- Переконатися, що житло для людей з особливими потребами пристосоване для задоволення цих потреб.
- Використовувати або адаптувати існуючі механізми обміну інформацією, щоб інформувати населення об'єкта та постачальників послуг про те, що відбувається і чому.
- Забезпечити, щоб механізми зворотного зв'язку та подання скарг залишалися доступними для постраждалого населення.
- Використовувати або адаптувати існуючі підходи та інструменти спільної участі, щоб з'ясувати та задокументувати сприйняття громадою закриття та переміщення об'єкта.

Ключові показники

- Відсоток населення об'єкта, яке може отримати доступ до основних послуг під час закриття або переміщення об'єкта
- Механізми зворотного зв'язку та подання скарг зберігаються протягом усього процесу закриття.
- Відсоток питань захисту та безпеки, пов'язаних із закриттям, які повідомляються та передаються на розгляд

Інструкції

1. Ситуації, які виникають у результаті конфліктів і катастроф, спричинених стихійними лихами, часто непередбачувані. Люди залишаються на об'єктах набагато довше, ніж планувалося спочатку. Майбутні події та різні сценарії необхідно передбачати з самого початку операції. Ефективне управління об'єктом, інфраструктурою та активами має базуватися на оцінках, включаючи терміни виходу. Ретельне планування має бути спрямоване на захист населення об'єкта.
2. Хоча примусове закриття об'єктів та примусове повернення переміщених осіб до місця їх походження неприйнятні, SMA має бути готова на це реагувати. Закриття об'єкта має відбуватися в рамках довготривалого рішення для всіх переміщених людей.

⊗ Див. також Стандарти 2.1: Участь громади, 2.2: Обмін інформацією з громадами, 2.3: Зворотній зв'язок та скарги та 2.4: Структури самоврядування.

⊗ Дізнайтеся більше про закриття об'єктів, а також контрольний перелік закриття в розділі 7 Інструментарію управління табором.

⊗ Докладніше про закриття об'єктів читайте в Правилах закриття табору кластера СССМ.

Стандарт 5.4: Відновлення та виведення з експлуатації

Відновлення об'єкта відповідає потребам населення, що залишилося, та приймаючих громад і проводиться з урахуванням місцевих норм та екологічних потреб.

Ключові дії

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

Ключові показники

- Екологічні проблеми оцінюються, пом'якшуються та контролюються.

Інструкції

1. Закриття об'єкта призведе до утворення великої кількості відходів різних видів, таких як матеріали для житла, залишені речі та пошкоджені предмети різних видів. Такі відходи, як хімікати, батарейки, прострочені предмети та медичні відходи, потрібно належним чином видаляти. Підготовка до закриття об'єкта включає прибирання, чи то видалення, захоронення на місці, чи то спалювання. Слід серйозно ставитися до ризику забруднення ґрунту та водних джерел.

2. Реабілітація довкілля не обов'язково означає повернення об'єкту колишнього статусу; навіть якщо це можливо, це буде дорогим і тривалим процесом. Можливо, буде більш доречно дізнатися, яким хотіла би бачити об'єкт після його закриття приймаюча громада.

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

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

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

Додаток 1 –
Контрольний
перелік
моніторингу
інклюзії осіб з
інвалідністю

Додаток 1 – Контрольний перелік моніторингу інклюзії осіб з інвалідністю

Як можна відстежувати інклюзивність об'єкта? Цей контрольний перелік не є вичерпним і не призначений для заміни підходів, що ґрунтуються на спільній участі, але може використовуватися як додатковий інструмент керівниками об'єкта, які бажають оцінити загальну інклюзивність об'єкта, або як інструмент для підтримки розробки інклюзивної стратегії для людей з обмеженими можливостями.

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

Запитання, наведені нижче, відповідають структурі Мінімальних стандартів управління таборами¹. Запитання мають бути адаптованими до контексту та можуть бути налаштовані відповідно до різних умов або програмних цілей.

Можливості управління об'єктом та ідентифікація

Планування життєвого циклу об'єкта

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

Спроможність команди управління об'єктом

- Чи призначено когось зі складу команди управління об'єктом координатором з питань інклюзії інвалідів?
- Чи є чоловіки та жінки з обмеженими можливостями, які працюють в агентстві з управління об'єктом як співробітники, волонтери, громадські активісти тощо?
- Чи заохочуються люди з обмеженими можливостями претендувати на посади

1 Щодо конкретних стандартів інклюзії див. публікацію Консорціуму з віку та інвалідності «Стандарти гуманітарної інклюзії для людей похилого віку та людей з обмеженими можливостями», 2018 р.: www.helpage.org/download/5a7ad49b81cf8

в команді управління об'єктом? Чи передбачено розумне пристосування для людей з обмеженими можливостями, які працюють в команді управління об'єктом?

- Чи пройшла команда управління об'єктом навчання щодо інклюзії інвалідів і чи може команда застосувати ці знання для надання інклюзивної допомоги? Чи доступні технічні рекомендації щодо інклюзії в рамках SMA або через партнерів?
- Чи доступні приміщення та процеси організації для людей з різними типами інвалідності?

Ідентифікація та захист даних

- Чи були ідентифіковані особи з інвалідністю під час реєстрації або за допомогою інших механізмів збору даних?
- Чи доступні для агентства з управління об'єктом дані з розбивкою за статтю, віком та інвалідністю?
- Чи захищені у належний спосіб дані, пов'язані з людьми з інвалідністю, протягом всього циклу управління інформацією?
- Чи отримується, коли це необхідно, інформована згода від осіб з інвалідністю (або дозвіл, якщо згода не може бути надана, наприклад, дітьми або особами з інтелектуальними вадами); і доступним способом (наприклад, у легких для читання форматах)?

Участь та представництво спільноти

Участь спільноти

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

Обмін інформацією та комунікація

- Чи проводилися консультації з особами з різними типами інвалідності щодо їхніх комунікаційних потреб та вподобань?
- Чи надаються на об'єкті ключові інформаційні, освітні та комунікаційні матеріали в різних форматах і медіа (наприклад, крупним шрифтом, у легкому для читання форматі та без жаргонізмів, піктограмами, мовою жестів, усними, радіо-, відео-засобами і текстовими повідомленнями)?
- Чи розповсюджується інформація в багатьох доступних місцях (наприклад,

через інформаційні столи, пункти розподілу допомоги, у безпечних місцях та в медичних установах; під час засідань комітету об'єкта та фокус-груп; за допомогою подомового обходу та громадських активістів)?

- Чи організовано моніторинг для того, щоб люди з різними типами інвалідності були охоплені та мали доступ до ключової інформації про життя об'єкта, загальні доступні послуги та допомогу, а також конкретні послуги, які їх стосуються?

Зворотний зв'язок та скарги

- Чи можна збирати відгуки та скарги різними каналами (наприклад, усними, письмовими, електронними, паперовими, через скриньки, довідкові служби, гарячі лінії) доступними способами та в доступних місцях?
- Чи доступні механізми зворотного зв'язку та подання скарг для людей, які перебувають у своїх притулках?
- Чи враховується також доступність під час виконання дій та звітування?
- Чи існує спосіб відстежувати використання механізмів зворотного зв'язку та подання скарг особами з обмеженими можливостями (наприклад, чи розбиті дані за статтю, віком та інвалідністю за допомогою Короткого набору запитань Вашингтонської групи)?
- Чи можна за допомогою цих механізмів також отримати скарги щодо проблем, пов'язаних з інвалідністю, наприклад, щодо доступності, неналежного розумного пристосування (або відмови в ньому)? Чи надаються відповіді вчасно, доступно та зі знанням стану справ?
- Чи доступні для людей з інвалідністю механізми запобігання сексуальній експлуатації та зловживанням?

Структури самоврядування

- Чи є активні організації людей з інвалідністю, групи самопомоги чи громадські комітети інвалідів на об'єкті або в прилеглих громадах? Якщо так, то чи є вони репрезентативними для населення об'єкта в його різноманітності (за статтю, віком, етнічною приналежністю, інвалідністю)?
- Чи залучені особи з інвалідністю та/або їх представницькі організації до структур або груп урядування на об'єкті? Чи відіграють вони значущу роль? Чи залучені особи/організації репрезентують населення з точки зору статі, віку, етнічної приналежності та інвалідності? Чи відчувають люди з обмеженими можливостями, що вони представлені структурою самоврядування на об'єкті?
- Чи були виявлені перешкоди та стимули для участі людей з інвалідністю? Чи брали участь особи з інвалідністю в їх ідентифікації? Чи проводяться на регулярній основі оцінки перешкод і стимулів?
- Чи була проведена оцінка ризику (пам'ятаючи принцип не завдавати шкоди) відносно участі людей з інвалідністю та потенційного впливу на їхнє життя, а також того, як їх сприймають? Чи проводяться оцінки ризиків на регулярній основі?
- Чи були організовані силами SMA або партнерів учбові заняття для людей з інвалідністю, їхніх сімей та організацій інвалідів, щоб забезпечити їхню конструктивну участь та підвищення стійкості?

Середовище об'єкта

Безпечно та захищено середовище

- Чи регулярно проводяться аудити спостережень та безпеки на об'єкті з метою оцінки як фізичної інфраструктури, так і поведінки громади, пам'ятаючи про ризики, з якими можуть зіткнутися чоловіки, жінки, хлопчики та дівчатка з обмеженими можливостями? Чи існує стратегія для зменшення виявлених ризиків?
- Чи представлені люди з інвалідністю в комітетах з безпеки?
- Чи доступні для людей з інвалідністю інформаційні канали для повідомлення про ризики для населення об'єкта (у різноманітних форматах, у кількох місцях)?
- Чи були вжиті заходи для прийняття універсальних принципів дизайну та забезпечення доступу до об'єкта та інфраструктури для найбільшої кількості людей під час створення та вдосконалення об'єкта? Чи враховують вони, наприклад, шляхи, доступ до притулків, воду-санітарію-гігієну, пункти розподілу допомоги, громадські зони, школи та заклади охорони здоров'я? Чи враховують вони діапазон наявних обмежень (наприклад, фізичні, психосоціальні та інтелектуальні, а також сенсорні порушення)?
- Чи з особами з обмеженими можливостями, їхніми сім'ями та доглядачами консультуються щодо їхніх потреб, бар'єрів, з якими вони стикаються, та очікувань щодо планів відносно об'єкта протягом усього життєвого циклу об'єкта? Наприклад, відносно загального облаштування, інфраструктури, притулків, доступу до пунктів води-санітарії-гігієни (WASH), пунктів розподілу допомоги, закладів охорони здоров'я, шкіл та громадських зон.
- Чи враховуються та дотримуються національні закони, норми та стандарти щодо доступності та інклюзії?
- Чи забезпечується розумне пристосування особам з інвалідністю та їхнім сім'ям з точки зору доступу до обладнання, послуг та допомоги?
- Чи планується бюджет для розумного пристосування та покращення об'єкта, щоб зняти бар'єри, з якими можуть зіткнутися люди з інвалідністю?
- Чи проводяться регулярні аудити доступності для оцінки частини або всього середовища об'єкта, включно з приміщеннями для зборів?
- Чи розглядаються питання прийнятної відстані і надання транспорту до основних служб і установ для людей з інвалідністю?
- Чи мають діти з обмеженими можливостями доступ до освіти? Чи мають інші особи з інвалідністю та їхні сім'ї доступ до освіти та можливостей забезпечити засоби до існування?

Координація та моніторинг обслуговування об'єкта

Координація об'єкта

- Чи існують організації, орієнтовані на людей з інвалідністю, які працюють на об'єкті або в громадах (наприклад, спеціалізовані НУО або служби для людей з

інвалідністю, організації інвалідів)?

- Чи є інші фахівці, які підтримують зусилля з інклюзії на рівні об'єкта, наприклад, персонал з питань психічного здоров'я та психосоціальної підтримки, захисту населення, захисту дітей, боротьби з ГЗН?
- Чи були визначені, картографовані та залучені відповідні служби та зацікавлені сторони?
- Чи є інклюзія регулярним пунктом порядку денного координаційних нарад на об'єкті?
- Якщо у країні діє робоча група у справах людей з обмеженими можливостями (або група у справах людей похилого віку і людей з обмеженими можливостями), чи відвідує засідання цієї робочої групи команда управління об'єктом?
- Чи залучаються особи з інвалідністю та комітети з питань інвалідності до прийняття колективних рішень, у тому числі на нарадах зацікавлених сторін на рівні об'єкта? Чи доступні координаційні наради для людей з інвалідністю?
- Чи беруть участь особи з інвалідністю в процесі прийняття рішень щодо мінімальних секторальних стандартів якості?
- Чи долучаються особи з обмеженими можливостями до впровадження та моніторингу заходів із захисту та допомоги та результатів цієї діяльності протягом усього життєвого циклу об'єкта?
- Чи проводиться також для людей з обмеженими можливостями та разом з ними адвокаційна діяльність щодо пошуку довготривалих рішень?

Оцінка, моніторинг та звітність про обслуговування об'єкта

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

Канали перенаправлення

- Чи знають люди з інвалідністю про критично важливі канали перенаправлення до служб охорони здоров'я, боротьби з ГЗН, захисту дітей та інших служб захисту та спеціалізованих послуг? Чи передавалася ця інформація в різних форматах і через декілька доступних каналів?
- Чи знають співробітники управління об'єктом про критично важливі (і доступні) канали перенаправлення та чи знають вони, як належним чином та етично порадити людям, у тому числі людям з обмеженими можливостями та їхнім родинам, як отримати до них доступ?

- Чи діють процедури подальших заходів після перенаправлення?
- Чи надаються партнерам протоколи ведення справ у разі потреби?
- Чи проводиться адвокаційна робота щодо якісних спеціалізованих послуг для людей з інвалідністю?
- Чи відіграють роль в перенаправленні комітети з питань інвалідності?

Вихід і передача

Перехід до нового агентства з управління об'єктом

- Чи було включено безперервне обслуговування людей з інвалідністю в план переходу або передачі об'єкта?
- Чи були залучені до процесу особи з обмеженими можливостями та особи, які доглядають за ними, і чи були вони змістовно поінформовані про плани переходу?
- Чи були визначені потреби та вимоги осіб з інвалідністю та їхніх сімей, щоб вони не піддавалися підвищеному ризику через передачу об'єкта? Чи забезпечено їхній доступ до послуг?
- Чи пройшов навчання персонал нового SMA щодо практики інклюзії інвалідів? Чи достатні його можливості та досвід?

Закриття

- Чи проводилися консультації з людьми з обмеженими можливостями за допомогою зустрічей, фокус-груп чи інших засобів щодо планів закриття об'єкта?
- Чи організовані відповідні ознайомчі поїздки для людей з обмеженими можливостями?
- Чи домовлено про відповідний транспорт та підтримку, у тому числі для запобігання ризику розлуки з сім'єю та особами, які доглядають?
- Чи враховують у планах на випадок непередбачених обставин проблеми людей з інвалідністю з точки зору систем соціального захисту, якщо послуги раптово будуть скорочені або припинені?
- Чи доступні механізми зворотного зв'язку та подання скарг для людей з обмеженими можливостями?
- Чи продовжують діяти заходи підтримки осіб з обмеженими можливостями, які входять до складу населення, що залишилося, наприклад доступ до спеціальних послуг під час перебування на об'єкті, до допомоги та до груп самопомогі?
- Коли закриття об'єктів є незапланованим, чи були проінформовані люди з обмеженими можливостями про те, що відбувається і чому, чи враховано їхні мінімальні вимоги (наприклад, доступ до основних послуг, транспорту та житла)?

Список джерел та додаткова література

- The Alliance for Child Protection in Humanitarian Action, Minimum Standards for Child Protection in Humanitarian Action: 2019 Edition, 2020. https://alliancecpa.org/en/CPMS_home
- ALNAP. Participation Handbook for Humanitarian Field Workers, 2009. www.alnap.org/help-library/participation-handbook-for-humanitarian-field-workers
- British Red Cross. Community Engagement Hub. <https://communityengagementhub.org>
- The Cash Learning Partnership (CaLP), Minimum Requirements for Market Analysis in Emergencies, 2013. www.calpnetwork.org/wp-content/uploads/2013/07/minimum-requirements-for-market-analysis-in-emergencies.pdf
- Global Camp Coordination and Camp Management (CCCM) Cluster. Camp Closure Guidelines, 2014. <https://ccmcluster.org/resources/camp-closure-guidelines>
- Global CCCM Cluster. CCCM Case Studies Volume 1, 2014. <https://ccmcluster.org/resources/cccm-case-studies-vol-1>
- Global CCCM Cluster. Urban Displacement & Outside of Camp: Desk Review, 2014. <https://ccmcluster.org/resources/urban-displacement-out-camps-review-udoc>
- Global CCCM Cluster. CCCM Case Studies Volume 2, 2016. <https://ccmcluster.org/resources/cccm-case-studies-vol-2>
- Global CCCM Cluster. CCCM Case Studies 2016-2019 Chapter 3, 2019. <https://ccmcluster.org/resources/cccm-case-studies-2016-2019-chapter-3>
- Global CCCM Cluster. Management and Coordination of Collective Settings Through Mobile / Area Based Approach: Working Paper, 2019. <https://ccmcluster.org/resources/management-and-coordination-collective-settings-through-mobile-approach-working-paper>
- Global Protection Cluster Working Group. Handbook for the Protection of Internally Displaced Persons, 2010. www.globalprotectioncluster.org/_assets/files/news_and_publications/IDP_Handbook_EN.pdf
- 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
- OCHA. Guiding Principles on Internal Displacement, 2004. <https://reliefweb.int/report/world/guiding-principles-internal-displacement-2004>
- IASC. IASC Six Core Principles, <https://psea.interagencystandingcommittee.org/update/iasc-six-core-principles>
- IASC. Strategy: Protection from and response to Sexual Exploitation and Abuse and Sexual Harassment, 2018. <https://interagencystandingcommittee.org/iasc-champion-protection-sexual-exploitation-and-abuse-and-sexual-harassment/strategy-protection>

- IASC and Global Protection Cluster. Guidelines for Integrating Gender-Based Violence Interventions in Humanitarian Action: Reducing risk, promoting resilience and aiding recovery, 2015. <https://interagencystandingcommittee.org/working-group/iasc-guidelines-integrating-gender-based-violence-interventions-humanitarian-action>
- ICRC, Handbook on Data Protection in Humanitarian Standards, 2020. www.icrc.org/en/data-protection-humanitarian-action-handbook
- IOM, Norwegian Refugee Council (NRC) and UN Refugee Agency UNHCR). Camp Management Toolkit. <https://ccccluster.org/resources/camp-management-toolkit>
- NRC. Sustainable Settlements: Maximising the social, environmental and economic gains in humanitarian displacement settings, 2017. <https://reliefweb.int/report/world/sustainable-settlements-maximising-social-environmental-and-economic-gains-humanitarian>
- NRC. Community Coordination Toolbox, 2020. <https://cct.nrc.no>
- NRC. Improving Participation and Protection of Displaced Women and Girls Through Camp Management Approaches, 2020. www.nrc.no/resources/reports/improving-participation-and-protection-of-displaced-women-and-girls-through-camp-management-approaches
- 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
- Oxfam GB. Impact Measurement and Accountability in Emergencies: The Good Enough Guide, 2007. <https://policy-practice.oxfam.org.uk/publications/impact-measurement-and-accountability-in-emergencies-the-good-enough-guide-115510>
- The SEEP Network. Minimum Economic Recovery Standards (3rd edition), 2017. <https://seepnetwork.org/Blog-Post/Minimum-Economic-Recovery-Standards-Third-Edition-exist-190>
- Sphere Association. The Sphere Handbook (4th edition), 2018. <https://spherestandards.org/wp-content/uploads/Sphere-Handbook-2018-EN.pdf>
- UNHCR. Handbook for the Protection of Internally Displaced Persons, 2010. www.unhcr.org/uk/protection/idps/4c2355229/handbook-protection-internally-displaced-persons.html
- UNHCR, IOM. Collective Centre Guidelines, 2010. <https://reliefweb.int/report/world/collective-centre-guidelines>
- UN. Convention of the Rights of Persons with Disabilities, 2006. www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html
- 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
- Women in Displacement. <https://womenindisplacement.org>

Акроніми та скорочення

CHS	Основні гуманітарні стандарти
GBV	гендерно зумовлене насильство (ГЗН)
IASC	Міжвідомчий постійний комітет (МПК)
IOM	Міжнародна організація з міграції (МОМ)
NGO	неурядова організація (НУО)
POLR	постачальник послуг останньої інстанції (кластер)
PSEA	запобігання сексуальній експлуатації та наруги
SEA	сексуальна експлуатація та зловживання
SMA	агенція з управління об'єктом
UNHCR	Агентство ООН у справах біженців (УВКБ ООН)
WASH	водопостачання, санітарія та гігієна (сектор)

Алфавітний покажчик

Терміни	Мінімальні стандарти управління таборами	Camp Management Toolkit
скорочення abbreviations	68	
підзвітність accountability	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
зональний підхід area-based approach	5, 7, 8, 26, 39, 40, 43	18
оцінка assessment	25, 27, 35, 39, 46, 48, 55	18, 38, 42, 47, 52, 54, 56, 63, 64, 66, 73, 236, 242, 247
– закриття табору – camp closure		109, 114, 115
– створення табору – camp set-up		101, 102, 104, 107
– освіта – education		121, 258, 259, 263, 268, 270
– середовище – environment		84, 86, 87, 89, 91, 92
– продовольча безпека – food security		186, 189, 193, 196, 197
– ГЗН – GBV		146–148, 150, 153
– рівень групи – group level		140
– здоров'я – health		237, 238, 239, 251, 254, 255

– засоби до існування – <i>livelihoods</i>		275–277, 279–281
– потреби – <i>needs</i>		22, 23, 68, 74–76, 79
– участь – <i>participation</i>		27, 49, 50, 51, 57
– програмний цикл – <i>programme cycle</i>		38
– захист – <i>protection</i>	16	42, 123, 125, 126,
– <i>PWSN</i>		156, 157, 161–164, 166
– реєстрація – <i>registration</i>		131–133, 139
– ризик – <i>risk</i>	16	
– роль СМА – <i>role of CMA</i>		23, 24
– захищеність і безпека – <i>safety and security</i>	35	57, 171–173, 176, 180, 183
– укриття від багатьох небезпек – <i>shelter multi hazard</i>		223, 229, 230
– план майданчика – <i>site plan</i>		104
– транспарентність – <i>transparency</i>		57
– <i>WASH</i>		202–204, 215
Інструментарій управління табором Camp Management Toolkit	iii, 17, 19, 19, 22, 33, 27, 31, 37, 41, 45, 48, 54, 55, 57	
контрольний перелік checklist		
– участь громади – <i>community participation</i>		42, 57

– координація – <i>coordination</i>		68
– координація та моніторинг допомоги та обслуговування – <i>coordinating and monitoring assistance and service</i>		42
– розповсюдження інформації – <i>disseminating information</i>		43
– забезпечення утримання інфраструктури табору – <i>ensuring the maintenance of camp infrastructure</i>		42
– середовище – <i>environment</i>		91
– інклюзивність – <i>inclusivity</i>		
– управління інформацією – <i>information management</i>		80
– управління інформацією – <i>managing information</i>		43
– PSEA		33
– набір, навчання та нагляд персоналу – <i>recruiting, training and supervising staff</i>		42
– захищеність і безпека – <i>safety and security</i>		183
– створення механізмів самоврядування та участі громад – <i>setting up governance and community participation mechanisms</i>		42
– закриття об'єкта – <i>site closure</i>		115

– створення об'єкта – site set-up		115
колективні центри collective centres	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
участь громади community participation	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
плани на випадок непередбачених обставин contingency plans	16, 36, 64	20, 22, 31, 34, 41, 43, 134, 171, 172, 175–178, 180, 183, 192, 222, 232, 248, 255, 260, 261, 270
Координація coordination		9, 15, 16, 20–22, 26, 27, 38, 41–43, 97, 241
– комітети табору – camp committees		50, 51, 55, 56
– агентство з управління табором – camp management agency		14, 15, 30, 31, 33, 60–68, 72–77, 80, 85
– закриття табору – camp closure		107, 109, 111, 115
– координація кластера – cluster coordination		23, 24
– діарейна хвороба – diarrhoeal disease		249
– освіта – education		258, 260–262, 267, 270
– правоустановча картка – entitlement cards		132
– продовольча безпека – food security		189

– продовольчі/непродовольчі товари – <i>food/non-food items</i>		187, 188, 196
– здоров'я – <i>health</i>		236–239, 246, 248, 250, 252, 254, 255
– адміністрація табору ВПО – <i>IDP camp administration</i>		23
– міжтабірний – <i>inter-camp</i>		24
– ЛГБТІ – <i>LGBTi</i>		164
– засоби до існування – <i>livelihoods</i>		274, 275, 279, 280
– збори – <i>meetings</i>		33, 38, 42
– національний – <i>national</i>		
– УКГП – <i>OCHA</i>		78, 172
– захист – <i>protection</i>		121–123, 126, 127, 156–159, 164, 165
– PSEA		
– дощова вода – <i>rainwater</i>		88
– модель біженця – <i>refugee model</i>		22
– реєстрація – <i>registration</i>		130, 132, 133, 138
– безпека – <i>safety</i>		170–172, 174, 180
– секторальний – <i>sectoral</i>		
– постачальники послуг в галузі безпеки – <i>security providers</i>		34

– притулок – shelter		220–222, 224, 227, 229, 232
– об'єкт – site		
– планування об'єкта та ГЗН – site planning and GBV		146, 148, 149, 151, 152
– підготовка – training		32, 52,
– ООН-CIMIK		
– UN-CIMIC		35
– WASH		87, 88, 202–204, 207, 214, 215
Основний гуманітарний стандарт Core Humanitarian Standard (CHS)	8	
– доцільність і актуальність – appropriateness and relevance	35, 44	
– комунікація, участь і зворотний зв'язок – communication, participation and feedback	25	
– механізми подання скарг – complaints mechanisms	25	
– координація та доповнюваність – coordination and complementarity	44	
– ефективність і своєчасність – effectiveness and timeliness	14	

– місцеві можливості та негативні наслідки – <i>local capacities and negative effects</i>	25	
– підтримка та лікування персоналу – <i>staff support and treatment</i>	25	
довготривалі рішення durable solutions	4, 10, 44, 47	14, 19–23, 31, 43, 47, 51, 64, 77, 96, 107, 108, 110, 111, 115, 126, 131, 224, 237
центри екстреної евакуації emergency evacuation centres	7, 15, 32	9, 17, 18, 20, 64, 147, 222
зворотний зв'язок і скарги feedback and complaints		14, 26, 27, 46, 47
– <i>PSEA</i>	14	
структури самоврядування governance structures	iv, 24, 31, 32, 33, 26, 35, 36, 49, 53, 61	37, 47, 49, 64, 76
Уряд government	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
– місцевий – <i>local</i>	13, 18, 26, 52, 56	36, 51, 62, 97, 109, 246
– національний – <i>national</i>	4, 35, 52, 54	
Посібник із захисту внутрішньо переміщених осіб Handbook for the Protection of Internally Displaced Persons	iii	

приймаюча громада host community	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
Гуманітарна хартія Humanitarian Charter	vii, 8, 9	164, 203
гуманітарні принципи humanitarian principles	8, 19	14–15, 24, 32, 35, 50, 63, 181
Партнерство з гуманітарних стандартів Humanitarian		
Standards Partnership	iii	
неформальні об'єкти , див. табори самоселів informal sites , see self-settled camps		
місцеві органи влади local authorities	4, 8, 15, 16, 19, 35, 38, 39, 44, 45, 51, 52, 62	
мінімальні стандарти minimum standards	iii, iv, vi, vii, vii, 11	15, 84, 101, 121, 141, 237
– захист дітей – <i>child protection</i>		121
– освіта – <i>education</i>		258–260, 266, 269, 270
– обмін інформацією та захист даних – <i>information sharing and data</i> <i>protection</i>	27	

– ЛГБТІ – LGBTI		164
– секторальний – sectoral	44, 46	
– притулок – shelter		221, 224
мобільні команди , див. також зональний підхід mobile teams , see also area- based approach	7, 15, 27, 39, 41, 47, 65	17, 30, 36, 77, 85, 136, 175, 223
Моніторинг monitoring	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
– надання допомоги та послуг – assistance and service provision	45, 48	24, 30, 118, 156, 157, 162
– участь громади – community participation	38	27, 48, 134
– скарги та зворотний зв'язок – complaints and feedback	29	
– дані – data	20	22, 74, 77, 80, 161, 166, 221
– екологічні наслідки – environmental impacts	56	84–87, 90, 91, 277

– самоврядування – <i>governance</i>	31, 25	26, 30
– щільність населення – <i>population density</i>	36	140
– захищеність і безпека – <i>safety and security</i>	36	125–127
– вторинні переміщення – <i>secondary displacements</i>	51	
– план дій на об'єкті – <i>site action plan</i>	17, 25	
– закриття об'єкта – <i>site closure</i>	53	
крайній засіб option of last resort	4	9, 14, 41, 77, 96, 119
люди з особливими потребами people with specific needs	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
заплановані табори planned camps	5	
планування, планування об'єкту planning, site planning	38	88, 96–98, 103–106, 115, 149, 196, 203, 210, 215, 221, 223, 230, 231
принципи забезпечення захисту protection principles	8, 9, 13, 19	

PSEA (запобігання сексуальній експлуатації та зловживанням) PSEA (preventing sexual exploitation and abuse)	14, 18, 19, 19, 29	33, 42, 152, 193
центри прийому і транзиту reception and transit centres	6	9, 17, 18, 139, 240
Переселення relocation	36, 37, 53, 55	23, 91, 97, 98, 102, 109, 119, 159, 177, 178, 180, 230, 275
аудити стану безпеки safety audits	36	144, 148
план забезпечення безпеки safety plan	35	
табори самоселів self-settled camps	4, 6, 26, 39, 41, 47	18, 96–98, 115, 221, 243
постачальники послуг service providers	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>освіта</i> – <i>education</i>		258–261, 263, 264, 267, 269, 270
– <i>фінансовий</i> – <i>financial</i>		186, 187, 189
– <i>здоров'я</i> – <i>health</i>		163, 209, 236–238, 244, 248, 253, 255, 256, 262
– <i>WASH</i>		87, 202–211, 214, 215

закриття об'єкта site closure	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>освіта</i> – <i>education</i>		263
– <i>здоров'я</i> – <i>health</i>		254
Комітет з розвитку об'єкта Site Development Committee	37, 39	101, 103, 107, 115
план дій з управління об'єктом site management action plan	15, 16, 17	
команда управління об'єктом site management team	13, 14, 15, 16, 17, 17,	21, 21, 24, 38, 43, 45, 51, 52, 53
Посібник проекту «Сфера» <i>The Sphere Handbook</i>	iii, vii, 9, 19, 31, 40, 41, 49, 57	195
Посібник УВКБ ООН з надзвичайних ситуацій <i>UNHCR Handbook for Emergencies</i>		9, 85, 203, 224