

قائمة التحقق: نقاط الخدمة الإنسانية

أعدت قائمة التحقق هذه كأداة سريعة لمساعدة الجمعيات الوطنية على تصميم نقاط الخدمة الإنسانية (HSP) التي تكمل مجموعة أدوات نقاط الخدمة الإنسانية الرقمية وبناءها وتنفيذها.

تقدم قائمة التحقق إرشادات بشأن الاعتبارات التي يجب مراعاتها عند إعداد HSP أو ضمان جودة النقاط القائمة، في ما يتعلق بالعناصر الأساسية الخمسة التالية التي ينبغي على HSP احترامها.

نقطة الخدمة الإنسانية:

1. تديرها جمعية وطنية للصليب الأحمر والهلال الأحمر
2. هي مكان مادي محايد وآمن ومرحّب يمكن الوصول إليه من دون خوف من تدخل السلطات
3. متاحة للمهاجرين والنازحين بغض النظر عن وضعهم أو جنسيتهم أو أي خاصية أخرى
4. تتوفر بفعالية المعلومات والخدمات الإنسانية الأخرى التي تلبّي احتياجات المهاجرين والنازحين، وقد توفر أيضًا إحالات آمنة إلى خدمات أخرى
5. يتولّى إدارتها موظفو ومتطوعو الصليب الأحمر/الهلال الأحمر الذين يتدربون ويعملون وفقًا لنهجنا في ما يتعلق بالهجرة والنزوح، بالإضافة إلى الحماية ومنع الاستغلال والاعتداء الجنسيين

عند إعداد/تنفيذ HSP، الرجاء مراعاة ما يلي:

1. تديرها جمعية وطنية للصليب الأحمر والهلال الأحمر	
<input type="checkbox"/>	يظهر شعار الصليب الأحمر/الهلال الأحمر بشكل بارزٍ على المنشآت والأماكن وزيّ الموظفين والمتطوعين الرسمي
<input type="checkbox"/>	عند الحاجة/الاقتضاء، يوقع اتفاق خطّي أو مذكرة تفاهم مع السلطات لضمان تشغيل HSP بهدف تقديم مساعدة إنسانية محايدة وغير متحيزة ليس إلا <i>انظروا نموذج مذكرة التفاهم</i>
2. هي مكان مادي محايد وآمن ومرحّب يمكن الوصول إليه من دون خوف من تدخل السلطات	
<i>انظروا قائمة التحقق: التفكير في المساحة التي تحتاجها</i>	
<input type="checkbox"/>	تقع HSP في موقع استراتيجي وحيث يتواجد على الأرجح المهاجرون والنازحون
<input type="checkbox"/>	تقع HSP في منطقة/حي آمن وملائم يسهل الوصول إليه
<input type="checkbox"/>	يستطيع المهاجرون والنازحون الوصول إلى الخدمات في HSP من دون خوف من تحديد الهوية أو الاعتقال أو الاحتجاز أو التدخل من السلطات أو الجهات الفاعلة غير الحكومية
<input type="checkbox"/>	يراعي الموقع كافة جوانب إمكانية الوصول - المادية والأمنية والمالية - للأشخاص من مختلف الأنواع الاجتماعية والخلفيات والأعمار والقدرات
<input type="checkbox"/>	HSP هي مكان مادي مكثّف مع السياق. لا يتوفّر نموذج واحد يناسب الجميع: قد تكون مقصورة أو خيمة أو كشكًا أو حافلة أو شاحنة صغيرة مجهزة أو فرعًا محليًا، على أن تفي بالمعايير الخمسة الرئيسية
<input type="checkbox"/>	عند الإمكان، يكون المكان قابلاً للتكيف مع التغيرات الموسمية ومحميًا من الشمس والبرد والمطر
<input type="checkbox"/>	تتوفر مساحة فرعية منفصلة أو مغلقة في حال الحاجة إليها للمسرية، حيث يمكن للأشخاص التحدث عن القضايا الشخصية أو حتى الكشف عن الانتهاك
<input type="checkbox"/>	تتوفر في HSP آليات الآراء والتعليقات والشكاوى، بما في ذلك القنوات الخاصة لإدارة الشكاوى الحساسة (الاستغلال والاعتداء الجنسيين)
3. متاحة للمهاجرين والنازحين بغض النظر عن وضعهم أو جنسيتهم أو أي خاصية أخرى	
<input checked="" type="checkbox"/>	يقدم موظفو ومتطوعو الجمعيات الوطنية المساعدة الإنسانية للمهاجرين والنازحين بغض النظر عن وضعهم القانوني من دون مواجهة عواقب قانونية سواء بالنسبة إلى الأشخاص الذين يتلقون المساعدة أو الجمعية الوطنية

<input type="checkbox"/>	الغرض من HSP هو تقديم مساعدة إنسانية محايدة وغير متحيّزة ليس إلا
<input type="checkbox"/>	يستقبل الموظفون والمتطوعون جميع المهاجرين والنازحين بغض النظر عن وضعهم ويقدمون لهم الحماية والمساعدة الإنسانية المتساوية والمجانية
<input type="checkbox"/>	لا تقدّم البيانات التي تُجمع في HSP أو عبرها إلى السلطات الحكومية ولا تُستخدم لغرض إنفاذ قوانين الهجرة
<input type="checkbox"/>	يمكن لمجموعات مختلفة الوصول إلى HSP، وتجري الاستشارات لضمان عدم استبعاد أي شخص عن غير قصد، ولا سيما الأشخاص من الأقليات أو المجموعات المهمشة
<input type="checkbox"/>	تتمكّن HSP من تلبية بعض احتياجات المجتمع المضيف – وفقًا للقدرات والموقع والسياق
4. توفّر بفعالية المعلومات والخدمات الإنسانية الأخرى التي تلبي احتياجات المهاجرين والنازحين وقد توفّر أيضًا إحالات آمنة إلى خدمات أخرى	
<input type="checkbox"/>	تسترشد الخدمات المقدمة بالسياق وتقييم الاحتياجات التشاركي واستشارة المهاجرين والنازحين من مختلف المجموعات والخلفيات
<input type="checkbox"/>	تتوفّر المعدات والمواد المهيأة لتقديم الخدمات ذات الصلة وتلبية احتياجات المهاجرين والنازحين
<input type="checkbox"/>	تتماشى HSP مع إطار الحماية في الحركة – وفقًا لقدراتها (لا تسبب أي ضرر، أو تعميم الحماية أو أنشطة الحماية المتخصصة)
<input type="checkbox"/>	تتوفّر معلومات موثوقة وأمينّة ومؤاتية، بما في ذلك تلك المتعلقة بالخدمات والحقوق والإجراءات القانونية المتاحة
<input type="checkbox"/>	تقدّم المعلومات بطريقة بسيطة وعملية ويسهل الوصول إليها (ملصقات، رسوم بيانية، رموز الاستجابة السريعة)
<input type="checkbox"/>	تحديد الخدمات والوكالات المتاحة والتكميلية التي تدعم المهاجرين والنازحين في جميع القطاعات الرئيسية
<input type="checkbox"/>	عند الحاجة، توقيع اتفاقية أو مذكرة تفاهم أو بروتوكول مع الوكالات/المرافق العامة لتحديد إطار الإحالات
<input type="checkbox"/>	عند الإمكان، إنشاء آلية إحالة آمنة للمزيد من الدعم المتخصص، بما في ذلك البروتوكول والمتابعة والتوثيق
<input type="checkbox"/>	عند النظر في إقامة شراكة، لا يهدد التعاون المبادئ الأساسية ونهجنا الإنساني القائم على المبادئ، ولا سيما الحياد وعدم التحيز.
<i>انظروا قائمة مراجعة الشراكة</i>	
5. يتولى إدارتها موظفو ومتطوعو الصليب الأحمر/الهلال الأحمر الذين يتدربون ويعملون وفقًا لنهجنا تجاه الهجرة والنزوح، بالإضافة إلى الحماية ومنع الاستغلال والاعتداء الجنسيين	
<input type="checkbox"/>	يفهم موظفو ومتطوعو HSP النهج الإنساني القائم على المبادئ
<input type="checkbox"/>	مراعاة تنوع الموظفين والمتطوعين (النوع الاجتماعي والسن والعرق واللغة ووضع الإعاقة)
<input type="checkbox"/>	النظر في استخدام موظفين ومتطوعين عاشوا تجربة حياة مع الهجرة والنزوح
<input type="checkbox"/>	وَقَّع موظفو ومتطوعو HSP مدونة السلوك وتمّ تدريبهم على منع الاستغلال والانتهاك الجنسيين، والحماية، والإسعافات الأولية، بما في ذلك الإسعافات الأولية النفسية
<input type="checkbox"/>	وضع خطة لتدريب موظفي ومتطوعي HSP في مجال الهجرة والنزوح (نهج الصليب الأحمر والهلال الأحمر)
<input type="checkbox"/>	في حال إعداد مسار إحالة معقد، يتم تدريب موظفي ومتطوعي HSP على فهم علامات الاحتياجات المعقدة ومعرفة جميع الخدمات المتوفرة في المنطقة/البلد
<input type="checkbox"/>	يطبق الموظفون والمتطوعون سياسات وإجراءات حماية البيانات والسرية ويعالجون أي سوء ممارسة أو ثغرات
<input type="checkbox"/>	وضع خطة إدارة المتطوعين في إطار HSP، بما في ذلك الجدول الزمني والمناوبات والنقل، إلخ.
<input type="checkbox"/>	يمكن لموظفي ومتطوعي HSP الوصول إلى المواد والمعدات ذات الصلة، بما في ذلك معدات الحماية الشخصية ومستلزمات التنظيف والنظافة
<input type="checkbox"/>	النظر في تقديم الدعم (بما في ذلك الدعم النفسي الاجتماعي) للموظفين والمتطوعين العاملين في HSP

تذكروا! يجب الحفاظ على المرونة عند إعداد نقاط الخدمة الإنسانية وإدارتها.

تتغيّر سياقات الهجرة والنزوح باستمرار ويجب أن تتكيف معها نقاط الخدمة الإنسانية بسرعة، وفقًا للسياق والاحتياجات والثغرات والقدرات.

للمزيد من التفاصيل، مراجعة: [مجموعة أدوات نقاط الخدمة الإنسانية الرقمية](#)

تعرفوا على المزيد حول [عملنا في مجال الهجرة والنزوح](#)