



## نقاط الخدمة الانسانية

نقاط الخدمات الإنسانية (HSP) هي مبادرة عالمية ورائدة لشبكة الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر في الاستجابة لاحتياجات المهاجرين والنازحين. ويمكن أن تنشئ الجمعيات الوطنية نقاط الخدمات الإنسانية في كل من الاستجابة لحالات الطوارئ والبرامج طويلة الأجل. وتوفر هذه HSPs المساعدة الإنسانية والحماية للأشخاص المتنقلين لتلبية احتياجاتهم الأساسية والمساهمة في سلامتهم وكرامتهم.

### نقطة الخدمة الإنسانية:

1

تديرها جمعية الصليب الاحمر او الهلال الاحمر الوطنية

2

مساحة محايدة وآمنة ومرحبة يمكن الوصول إليها دون خوف من تدخل السلطات

3

متاحة للمهاجرين والنازحين والمجموعات المضيفة، بغض النظر عن وضعهم أو جنسيتهم أو توجههم الجنسي أو عرقهم أو عمرهم أو جنسهم أو إعاقاتهم أو أي خاصية أخرى

4

توفير المعلومات والخدمات الإنسانية المتنوعة التي تلبى الاحتياجات الأساسية للمهاجرين والنازحين وتوفير الإحالات الآمنة إلى الخدمات المختلفة

5

يديره موظفو ومتطوعو الصليب الأحمر والهلال الأحمر الذين تم تدريبهم ويعملون بما يتماشى مع نهجنا في الهجرة والنزوح، وكذلك الحماية والنوع الاجتماعي والإدماج

تماشياً مع النهج الإنساني القائم على المبادئ الذي يعتمده الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، تقدم HSPs المساعدة والحماية للمهاجرين والنازحين بغض النظر عن وضعهم. ويشمل ذلك دعم المهاجرين والنازحين من ذوي الأوضاع غير النظامية أو الذين لا يملكون الوثائق المطلوبة، أي الأكثر حاجة وعرضة للخطر. ويجب أن يتمكن أيضاً أفراد المجتمع المضيف الذين قد يكون لديهم احتياجات إنسانية من الوصول إلى الخدمات المقدمة في HSPs.

من الضروري فصل HSPs عن تطبيق قوانين الهجرة وعدم إبلاغ السلطات بالأشخاص الذين يستفيدون من الخدمات عبر HSPs. لا يجب مشاركة معلومات التعريف الشخصية الخاصة بالذين يستفيدون من الخدمات عبر HSPs مع السلطات لأي سبب من الأسباب، بما في ذلك سبب وضع الهجرة.

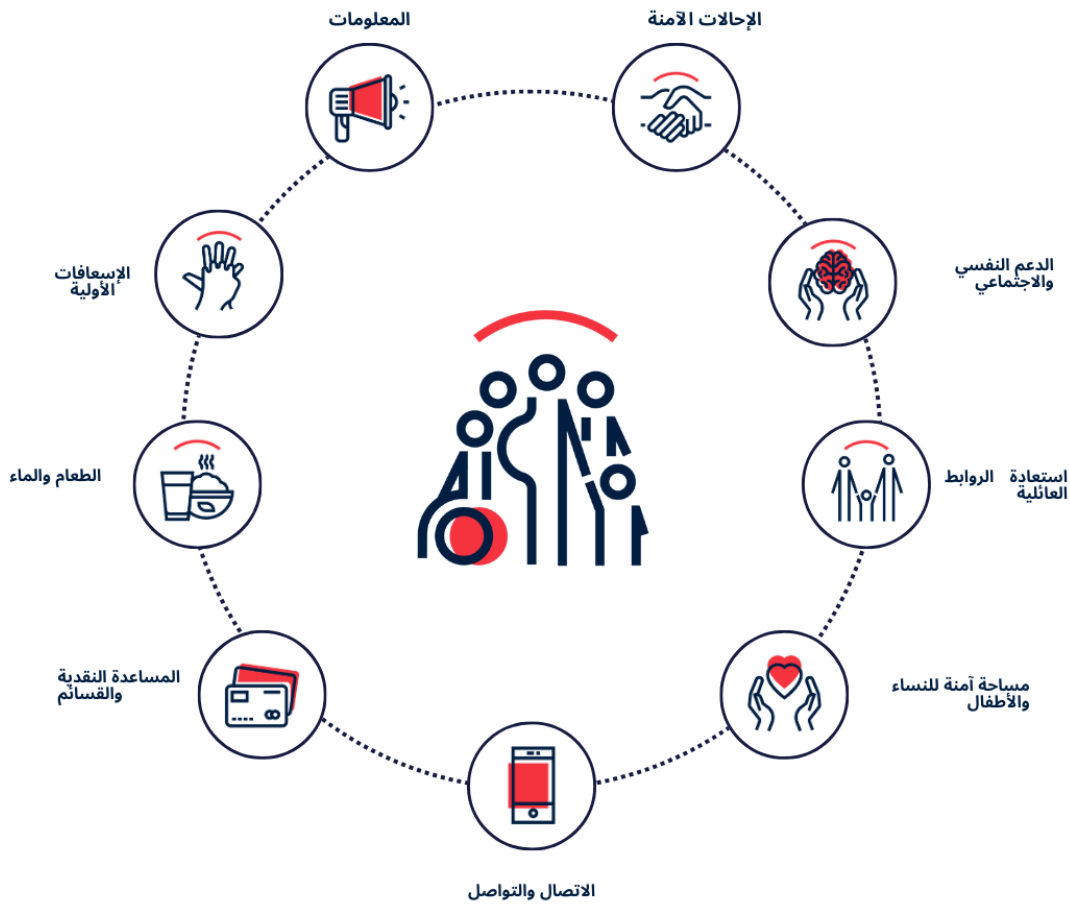
## تطبيق نقطة الخدمة الإنسانية

لا يتوفر نموذج تشغيل واحد يناسب الجميع. تعتمد دائماً طريقة عمل HSP وموقعها والخدمات المقدمة على السياق وقدرة الجمعية الوطنية واحتياجات المهاجرين والنازحين. قد تكون HSP عبارة عن مرفق ثابت أو متنقل وقد تشمل فروعاً محلية ذات مواقع استراتيجية أو مقصورات أو خيم أو أكشاك أو مكاتب معلومات أو حافلات أو شاحنات صغيرة مجهزة يمكن أن توفر الخدمات الإنسانية للمهاجرين والنازحين على طول طرق الهجرة، في بلدان المنشأ والعبور والوجهة والعودة، برًا أو بحرًا. وفي بعض الحالات، قد تعمل فروع الجمعيات الوطنية في مواقع استراتيجية كمراكز HSPs.

هناك العديد من الطرق التي تلبي من خلالها الجمعيات الوطنية الاحتياجات طويلة الأجل للمهاجرين والنازحين في الفروع المحلية أو مراكز الاندماج أو المراكز المجتمعية أو غير ذلك. من ناحية أخرى، يتم تنفيذ برنامج HSPs كوسيلة لتوفير الخدمات الإنسانية الأساسية وقصيرة الأجل في كثير من الأحيان والمعلومات للمهاجرين والنازحين .

يجب أن توفر HSPs دائماً المعلومات ذات الصلة والمفيدة للمهاجرين واللاجئين بما في ذلك المعلومات عن الخدمات المتاحة لهم. نظرًا لأن HSPs قد لا يكون قادرًا على تلبية جميع احتياجات المهاجرين واللاجئين، فإن دمج آليات الإحالة الآمنة هي خدمة قيمة. وينبغي وضع إجراءات إحالة رسمية مع الوكالات المعنية ومقدمو الخدمات العامة ذات الصلة لتقديم مجموعة من المساعدة، بما في ذلك في مجالات حماية الطفل، والحماية، والمأوى/الإقامة، والصحة، بما في ذلك الصحة النفسية والدعم النفسي والاجتماعي، ومسارات الإحالة المتعلقة بالعنف الجنسي والعنف القائم على نوع الجنس، والمنازل الآمنة، والتعليم، وغير ذلك من الرعاية والدعم المتخصصين .

يما يلي قائمة إرشادية بالخدمات الإنسانية التي يمكن تقديمها في نقطة الخدمات الإنسانية. تعتمد الخدمات دائماً على السياق وقدرة الجمعية الوطنية واحتياجات المهاجرين واللاجئين.



من الضروري جمع آراء وتعليقات المهاجرين والنازحين الذين تدعمهم HSPs من أجل تحسين أنشطتنا باستمرار لتلبية الاحتياجات المتنوعة والمتغيرة. من الضروري ضمان أن يكون لدى HSPs آليات تغذية راجعة مكيّفة تتضمن آليات شكاوى حساسة للجميع، بما في ذلك الأطفال وكبار السن والأفراد ذوي الإعاقة وغيرهم.

## هل هو HSP؟

| أمثلة   | HSP?  | ملاحظة توضيحية  |
|---|---|---|
| 1. مساحة مشتركة مع منظمات أخرى                                    |    | نعم - إذا كان يفي بالعناصر الخمسة الأساسية لبرنامج HSP كما هو مذكور في الصفحة الأولى.   |
| 2. الهياكل التي أنشأتها الجمعيات الوطنية على طول الطرق/الطرق      |    | نعم - إذا كان يفي بالعناصر الخمسة الأساسية لبرنامج HSP كما هو مذكور في الصفحة الأولى.   |
| 3. قام الفرع المحلي للجمعية الوطنية بتدريب مناسب                  |    | الفرع الذي يحتوي على موظفين مدربين لتقديم الخدمات لا يُعتبر تلقائياً HSP ، حيث إن HSP هي مساحة مخصصة تقع بشكل استراتيجي على طول الطرق وتفي بالعناصر الأساسية الخمسة المذكورة أعلاه.   |
| 4. مركز الاستقبال/التنقل الذي تديره الجمعية الوطنية               |    | بالاعتراف بتنوع الخدمات التي تقدمها الجمعيات الوطنية للمهاجرين، فإن مراكز الاستقبال ليست HSPs ، بل هي شكل آخر من أشكال الدعم للمهاجرين من خلال فرق متنقلة تابعة للفروع تقدم المساعدة والخدمات.  |
| 5. مساحة في مركز استقبال/مركز ترانزيت تديره السلطات               |    | مراكز الاستقبال/العبور التي تديرها السلطات غير قادرة على تحقيق العنصر الأساسي من عناصر HSP ، وهو "مساحة مادية محايدة وآمنة ومرحبة يمكن الوصول إليها دون تدخل من تدخل السلطات."  |
| 6. تقديم الخدمات في مركز الاحتجاز                                 |  | مراكز الاحتجاز غير قادرة على تحقيق العنصر الأساسي من عناصر HSP ، وهو "مساحة مادية محايدة وآمنة ومرحبة يمكن الوصول إليها دون خوف من تدخل السلطات."   |
| 7. توفير الخدمات داخل السلطات أو على مقربة منها (مثل مركز الشرطة) |  | عندما تقدم NS الخدمات بالقرب من السلطات، يمكن اعتبار المساحة HSP إذا ضمنت التقييمات أن NS تتمتع بوصول كامل ودون عوائق إلى المهاجرين، وتعمل باستقلالية تامة، وأن البيئة آمنة ومرحبة، ولا يكون المهاجرون معرضين لخطر الاعتقال أو الإبلاغ عنهم.    |
| 8. أماكن المخيمات أو المستوطنات الرسمية                           |  | عادةً ما تكون المخيمات الرسمية تحت إدارة أو تأثير السلطات، وبالتالي فهي غير قادرة على تحقيق العنصر الأساسي من عناصر HSP ، وهو "مساحة مادية محايدة وآمنة ومرحبة يمكن الوصول إليها دون خوف من تدخل السلطات."                                      |
| 9. التسويات غير الرسمية   |  | إذا كانت المستوطنة غير الرسمية خارج نطاق رصد السلطات، فقد يكون من الممكن إنشاء HSP. ومن المهم ملاحظة أن المستوطنة نفسها ليست HSP ، ولكن يمكن لـ HSP متنقلة زيارة الموقع لتقديم المساعدة للأفراد في المستوطنات غير المخططة أو الترتيبات العفوية. |
| 10. مراكز قائمة بذاتها لتقديم الخدمات طويلة الأجل للمهاجرين       |  | عند تقديم دعم طويل الأجل لدمج وإدماج المهاجرين، غالبًا ما تقوم NSs بذلك من خلال نموذج مركز مختلف يحمل أسماء أخرى.   |

الدليل:



HSP، نعم، إنه



، اعتمادًا على ظروف معينة HSP قد يكون أو لا يكون مصابًا بالـ



HSP، لا، إنها ليست