

التسجيل والتصنيف



- ◀ عملية التسجيل والتصنيف هي عملية الجمع المنهجي للبيانات، وتستهدف تحديد حجم وخصائص فئة أو مجموعة معينة. ويعتبر كل من التسجيل والتصنيف من وسائل الحماية الرئيسية في المقام الأول. ويتمثل هدفهما الأساسي في تحديد المستفيدين وتفهم خصائصهم بحيث يمكن تلبية احتياجاتهم وحماية حقوقهم.
- ◀ يمكن استخدام بيانات التسجيل في حماية مجتمع النازحين كونها ضرورية في السعي لتأمين حلول مستدامة ولقدرتها على دعم عملية لم شمل الأسر ببعضها.
- ◀ توفر بيانات التسجيل والتصنيف القاعدة التي يتم على أساسها تخطيط البرامج وضمان توفير المساعدات والخدمات في المخيمات أو في الأوضاع الشبيهة بالمخيمات.
- ◀ يتمثل دور وكالة إدارة المخيم في هذا الصدد في التنسيق مع الشركاء الأساسيين في مجال التسجيل والتصنيف وتقديم الدعم لهم، ولهذا من المهم العلم بالالتزامات والتفويضات والأدوار ذات الصلة.
- ◀ ينبغي أن يتم إشراك جميع الأطراف المعنيين في التخطيط للتسجيل أو التصنيف، بما فيهم السكان النازحين. ويعد تنسيق الأطراف المختلفة ومساهمتها ميدانياً هنا أمراً ضرورياً لإنجاح عمليات التسجيل أو التصنيف.

التسجيل

يُعرف التسجيل بأنه ذلك الأسلوب المنهجي لتجميع وتسجيل البيانات من أجل ضمان تحديد الأفراد والتعرف عليهم مستقبلاً. وقد يتضمن التسجيل معلومات عن الأفراد أو العائلات تشمل الأسماء وتواريخ الميلاد والجنس. ويتم جمع هذه المعلومات لغرض معين والذي قد يكون ضمان تسليم المساعدات أو متابعة الأفراد أو إجراء تدخلات الحماية. ويتمثل الاستخدام الثانوي لتسجيل البيانات في إجراء التصنيف - وحيث يتم تصنيف معلومات التسجيل المجمعّة لفهم خصائص السكان المسجلين. ويحدد التصنيف الهدف من وراء عملية التسجيل - وخاصة الكيفية التي سيجري من خلالها استخدام المعلومات - حيث يحدد طبيعة المعلومات الواجب جمعها في أي عملية تسجيل.

وتتضمن عملية التسجيل والتصنيف الفعالة في البداية تحديد هدف هذه العملية ثم وضع المنهجية التي يمكن من خلالها إجرائها بشكل فعال. ومن الضروري أن يكون هدف العملية والنتائج الملموسة المتوقعة منها واضحة لجميع الأطراف المشاركة. وينبغي للمنهجية المستخدمة أن تفصّل بشكل واضح لماهية القائمين والمسؤولين عن جوانب العملية المختلفة كما ينبغي كتابة إجراءات التشغيل القياسية الخاصة بذلك تحريراً.

كذلك فإن التسجيل يساعد أيضاً في تحديد الفئات المعرضة للخطر واحتياجاتها الخاصة، ذلك أنه لن يتسنى بشكل كاف تنفيذ برامج الحماية الخاصة مثل تقفي أثر الأفراد المختلفين والتمثيل القانوني ولم شمل الأسر المنفصلة إلا إذا توافرت البيانات الموثوقة والمحدّثة. ولا تنتهي عملية التسجيل بمجرد الانتهاء من إجرائها في المرة الأولى، ذلك أنها سوف تتطلب تحديثاً لأهم ما بها من معلومات مع مرور الوقت، مثلما هو الحال في تسجيل المواليد والوفيات والزواج والطلاق والموجات السكانية الوافدة إلى المخيم وكذلك موجات المغادرة. واعتماداً على الظروف القائمة، تشارك وكالة إدارة المخيم غالباً في الإجراءات اللازمة للتحديث المستمر لبيانات التسجيل في المخيم من أجل ضمان اتصالها بالواقع المتغير.

وتقع مسؤولية تسجيل وتوثيق الأشخاص النازحين على الحكومة، بيد أن وكالات الأمم المتحدة والمنظمات غير الحكومية ووكالات إدارة المخيمات تلعب هي الأخرى دوراً عملياً في التخطيط وتجميع البيانات والانتفاع بها اعتماداً على التفويضات الممنوحة لها أو أدوارها.

ورغم أن التعريف الأساسي لعملية التسجيل يظل كما هو بلا تغيير، إلا أن النظم القانونية المختلفة تنظم هذه الالتزامات بشكل يفصل بين اللاجئين وطالبي اللجوء من جهة وبين الأشخاص النازحين داخلياً من جهة أخرى.

التسجيل في سياق اللاجئين

عندما نتحدث عن سياق حماية اللاجئين، نجد أن صفة «اللجوء» في بلد اللجوء تستتبع حقوقاً معينة للشخص المتصف بها لا تكون متاحة للأجانب الآخرين الذين قد يتواجدون في نفس البلد. وعليه، يعد التسجيل جانباً ضرورياً وخطة أولى في الإجراءات التي تنتهي بمنح هذه الوضعية - أي وضعية اللجوء - للفرد والذي يكون بعدها مستحقاً لما تستتبعه هذه الوضعية من حقوق. وتضمن وضعية اللجوء تلك الحماية من الإعادة القسرية إلى الموطن - وهي الإعادة القسرية للاجئين الذين لديهم سبب معقول يحملهم على الخوف من الاضطهاد، والذي يحميهم منه القانون العرفي الدولي - والاعتقال التعسفي والتجنيد القسري. كذلك فإن التسجيل يضمن الحصول على الحقوق الأساسية والمساعدات والخدمات، ويعد أحد الوسائل المهمة في تقفي أثر الأسر ولم شملها. كذلك يكتسي التسجيل أهمية مماثلة في تحديد الحلول المستدامة للملائمة للأفراد وكذلك تسجيل تطوعات اللاجئين وطالبي اللجوء فيما يتعلق بالحلول المستدامة التي يفضلونها.

وفي هذا السياق، تظل عملية التسجيل مسؤولية الحكومة المعنية، مع حصولها على الدعم العملي من مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، والتي يتضمن التفويض الممنوح لها في الحماية الدولية للاجئين مسؤوليات تتعلق بتسجيل وتحديد وضعية اللاجئين. ويتمثل دور التسجيل هاهنا في تحديد التعداد السكاني الشامل للاجئين أو طالبي اللجوء - حتى بالرغم من أنهم قد لا يكونون في حاجة للمساعدة المادية - نظراً لما لهذا التحديد من علاقة بوضعيتهم القانونية.

التسجيل في سياق النازحين داخلياً

لا يعتبر كون المرء نازحاً داخلياً كافياً لمنحه صفة قانونية كونه لم يعبر أي حدود معترف بها دولياً للدولة، إضافة إلى أنهم في الغالب ما يكونون مواطنين أو مقيمين بصفة اعتيادية في بلد النزوح. وهم يتمتعون بالحقوق التي يكفلها حق المواطنة للمواطنين الآخرين الذين لم ينزحوا. وعليه، فإن سياسات وعمليات التسجيل المتعلقة باللاجئين لا يمكن تطبيقها آلياً بلا تمحيص على النازحين داخلياً. إن الدولة مسؤولة بموجب قانونها الوطني عن أن تقرر ما إذا كانت ستسجل النازحين داخلياً من عدمه ولأي غرض. ففي بعض مواقف النزوح الداخلي، قد تضع الدولة معايير معينة لمنح النازحين داخلياً وضعية مميزة وتقوم بتمرير القوانين التي تنظم تعريف النازح داخلياً والحقوق والخدمات التي له أن يتوقعها. ولدى المجتمع الدولي دور ليلعبه في العمل مع الحكومة للتأكد من أن هذه المعايير الحكومية تلتزم بالمبادئ التوجيهية بشأن النزوح الداخلي. وقد تتولى إحدى الوكالات الدولية دوراً عملياً في دعم الحكومة متى كانت تلك الأخيرة عاجزة أو لا تملك الإمكانيات الكافية لتولي تنفيذ هذه المهمة.

◀◀ لمزيد من المعلومات عن المبادئ التوجيهية بشأن النازحين داخلياً، انظر قسم القراءات والمراجع في نهاية هذا الفصل.

من بين أهداف عملية تسجيل النازحين داخلياً في سياق العمل الإنساني تحديد هويات النازحين داخلياً الذين تشملهم مظلة العمليات الإنسانية، وذلك بناءً على أهداف أو احتياجات معينة. فعلى سبيل المثال قد يتم التسجيل لجميع النازحين داخلياً من ذوي الاحتياجات الخاصة ومن يحتاجون لرعاية إضافية، أو قد يتم تسجيل جميع النازحين داخلياً في إحدى المخيمات لوضع قائمة بالمستفيدين. وتستخدم بيانات التسجيل في مرحلة تخطيط وإنشاء المخيم من أجل وضع التصميم العام للمخيم. وتساعد معلومات التسجيل المجتمعات على البقاء معاً ومن ثم تسهم في تماسك المجتمع وتنظيمه وقدرته على التعايش.

كذلك فقد تُستخدم معلومات التسجيل في المخيم لتحديد الإمكانيات والمهارات المتوفرة لدى سكان المخيم. وقد تكون لهذه المعلومات فائدتها الخاصة بالنسبة لوكالة إدارة المخيم في التخطيط للمشاركة المجتمعية، بما في ذلك تحديد الفئات التي يمكن إشراكها في نظام حوكمة المخيم والمشروعات الفنية ولجان المخيم وفرق العمل وكذلك مخططات التدريب.

ومع اهتمام الوكالات المختلفة متنوعة التفويضات والمشروعات في المخيم بمعلومات التسجيل، يصبح من الهام جداً التنسيق لأنشطة التسجيل وضمان عدم إرهاق السكان بعدد يفوق الحد من عمليات التسجيل التي تقوم بها الوكالات المختلفة لأغراضها المختلفة. وما تزال عملية التسجيل مسؤولية الدولة المعنية في حالة وجود قانون وطني يحدد ماهية النازحين داخلياً، هذا إلى جانب حق الوكالات المتنوعة في تسجيل ما يلزم لتفويضاتها و/أو احتياجاتها الخاصة من بيانات من مجموعات فرعية معينة من السكان.

▲ صعوبات التسجيل - صوت من الميدان

«كان من بين الصعوبات التي واجهناها في المخيمات مسألة ضمان دقة قوائم تحدد المستفيدين بالخدمات الموضوعية. وتقع المخيمات عادة في القرب من المدينة وهو ما يجعل هناك انسيابية كبيرة في اختلاط مجتمع المخيم بمجتمع المدينة. ويذهب النازحون حديثاً لتسجيل أنفسهم في المخيم بيد أنهم يعيشون فعلياً مع عائلات مُضيقة، بينما قدم آخرون من المدينة إلى المخيم بحجة فقدانهم لبطاقات الهوية أثناء النزوح. وقد نجم عن هذا أن فاقت أعداد سكان المخيم المسجلين أعداد المقيمين فعلياً في المخيم. مما أدى في ظل غياب أي إستراتيجية فاعلة للتصدي لهذه المشكلة إلى تراجع مستوى الثقة في الأرقام وأصبح التوتر يخيم على العديد من الأنشطة التي توليناها.



كذلك فقد أجرى العديد من شركائنا ما يلزمهم من عمليات التسجيل الخاصة بخدماتهم، وأصدروا بطاقات إعاشة منفصلة تحدد الاستفادة بخدماتهم. وقد نجم عن ذلك مرة أخرى انعدام للمساواة، والذي أدى لتفاقم أشكال التوتر. وفيما يلي بعض الدروس المُستفادة:

- تُعتبر عمليات التسجيل هي الأساس الذي تقوم عليه جميع أنشطة المخيم؛ لذا فإن له أهمية رئيسية ومن ثم ينبغي وضعه في صدارة الأولويات.
- ينبغي أن تتولى عملية التسجيل الأطقم المدربة ومُستعينة في ذلك بالمنهجيات المجربة والمتفق عليها.
- ينبغي توضيح الأسباب من وراء استحالة الحصول على أرقام دقيقة تماماً لجميع الشركاء العاملين وسكان المخيم.
- ينبغي أن تسعى وكالة إدارة المخيم بقوة لحض جميع الشركاء العاملين على الاستعانة بنفس بيانات التسجيل.

التصنيف

يُقصد بالتصنيف عملية جمع سمات وخصائص السكان وفق تصنيف معين يمكن تعميمه على كامل التعداد السكاني. ويستهدف التصنيف في الأساس الحصول على المعلومات الأساسية عن السكان ورسم صورة عامة لهم بما يسمح، على سبيل المثال، بتوجيه المساعدات إلى أكثر الفئات احتياجاً لها أو تفهم أشكال العلاقة بين المجتمعات. وكما أشرنا في السابق، قد تصبح بيانات التسجيل هي الأساس الذي من خلاله يمكن الحصول على صورة عامة تصنيفية للسكان. بيد أنه إذا كان الهدف هو الوقوف على الخصائص العامة للسكان فقط، فإن ثمة وسائل عديدة أخرى يمكن استخدامها تشمل الوسائل الكمية – مثل التقديرات أو المسوحات – والوسائل النوعية – مثل إجراء اللقاءات مع الراوين أو التقييمات القائمة على المشاركة. ونأتي على وصف هذه الوسائل فيما يلي:

تصنيف اللاجئيين

ويتم هذا التصنيف غالباً قِياماً على بيانات التسجيل إذا ما توافرت بيانات التسجيل بالكامل. ورغم ذلك، فثمة وسائل تصنيف أخرى يُلجأ إلى استخدامها بناءً على طبيعة الظروف القائمة أو من أجل الحصول على تحليل أكثر عمقاً للعلاقات الفاعلة ضمن مجتمع اللاجئين.

تصنيف النازحين داخلياً

تم تعريف تصنيف النازحين داخلياً من خلال اتفاق حول هذا الشأن بين الوكالات. وكانت مجموعة الحماية العالمية قد صدقت على كتيب إرشادات حول تصنيف الأشخاص النازحين داخلياً، والذي يشير إلى «العملية التعاونية المتمثلة في تحديد الفئات أو الأفراد النازحين داخلياً من خلال تجميع البيانات، بما في ذلك الإحصاء والتحليل، من أجل اتخاذ ما يلزم من إجراءات للدفاع عن مصالحهم وحمايتهم ومساعدتهم، وأخيراً، للمساعدة على وضع حل لنزوحهم». ويمثل أي تصنيف للنازحين داخلياً صورة عامة للسكان النازحين، ويظهر هذا التصنيف على الأقل ما يلي:

- عدد الأشخاص النازحين، مصنّفين حسب العمر والجنس (حتى إن كانت هذه التصنيفات تقديرية)
- الموقع/المواقع - الموطن وموقع النزوح.

والنقطتان السابقتان تمثلان «البيانات الأساسية». ومتى أمكن، يمكن إدراج بعض المعلومات الأخرى الإضافية وهي تضم ما يلي على سبيل المثال وليس الحصر:

- سبب/أسباب النزوح
- أنماط النزوح
- مخاوف الحماية
- الاحتياجات الإنسانية
- الحلول الممكنة للمجموعة/الفرد، إذا توافرت.

وتتفاوت وسائل التصنيف من المراجعات والتقديرات والمسوحات وعمليات التسجيل وحوارات جماعات المناقشة وحتى اللقاءات مع الرواة الرئيسيين.

القضايا الرئيسية

دور وكالة إدارة المخيم في التسجيل/التصنيف

تعد عمليات التسجيل والتصنيف في ظروف المخيمات من الوسائل الأساسية لتحقيق الإدارة الفعالة للمخيم، وذلك لما تقدمه من أساس لبناء البرامج وتوفير المساعدات وضمن الحماية في المخيم. وفي المخيمات التي تجري فيها الوكالات الأنشطة الإنسانية، يكون من الضروري القيام بما يلي:

- تحديد حجم وخصائص فئة معينة تتم مساعدتها من أجل استهدافها بتدخلات أفضل (التصنيف)
- تحديد المستفيدين المستحقين للمساعدة (التسجيل).

الأدوار والمسؤوليات في مخيمات اللاجئين ومخيمات النازحين داخلياً

تسجيل اللاجئين

تدعو الحاجة لقيام الحكومة/مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين بعمليات التسجيل لهدفين هما تأكيد وضعية اللاجئين واستخدام معلومات التسجيل في عملية تسليم المساعدات اللاحقة. وتقود أنشطة التسجيل الحكومة/مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين وتدعمها في ذلك وكالات إدارة المخيمات والوكالات الأخرى المتنوعة العاملة ميدانياً التي تقوم بتقديم المساعدات والتدخلات الإنسانية.

وفي معظم الحالات، سوف تنشأ عدة أنواع مختلفة من المستندات التي سيتم إصدارها كنتيجة لأي عملية تسجيل والتي يمكن تقسيمها إلى ما يلي:

- مستندات تؤكد وضعية اللاجئين، مثل بطاقة الهوية أو خطابات التصديق
- مستندات تؤكد استحقاق مواد أو سلع معينة مثل بطاقات الحصص الغذائية أو البطاقات الصحية.

ويتولى إصدار النوع الأول من هذه المستندات الحكومة/مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، بينما يجوز أن يتم إصدار النوع الثاني من المستندات من قبل الوكالات المتنوعة التي تقوم بالأنشطة الإنسانية. وتستطيع وكالات إدارة المخيمات أن تلعب دوراً في تحقيق الانسجام بين المتطلبات المتنوعة لبطاقات الاستحقاق بين وكالات توفير الخدمات، وبحيث لا يحتاج اللاجئون لحمل مستندات استحقاق متعددة.

وينبغي أن يتم تحديث بيانات التسجيل بصفة مستمرة على نحو يعكس التغيرات في حياة اللاجئين - من ميلاد و وفاة ومغادرة أو تغيرات في وضعية اللجوء - وتضطلع وكالات إدارة المخيمات بدور في ضمان دمج هذه التغيرات والمداومة على تحديث البيانات.

تصنيف اللاجئين

كما أشرنا في السابق، يتم إجراء التصنيف بالاستعانة ببيانات التسجيل الموجودة في العديد من الحالات، بيد أن هذا لا يعني بالضرورة عدم استخدام وسائل تصنيف أخرى في المخيم من قبل وكالة إدارة المخيم والوكالات الموفرة للحماية والمساعدات وغيرها من الخدمات من أجل تحقيق فهم أفضل للتركيبة السكانية والعمر والجنس. ويمكن استخدام عمليات التقييم القائمة على المشاركة والحساسية للتنوع باعتبارها واحدة من الوسائل الممكنة لتجميع معلومات إضافية وأكثر عمقاً حول إحدى الفئات الفرعية المعينة من السكان. ورغم ذلك، ينبغي التنسيق مقدماً وحرصاً لأي عمليات تصنيف إضافية مع الحكومة/مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين - بالإضافة إلى جميع الشركاء المشتركين في المخيم - من أجل

تقليل الازدواج التصنيفي ورفع مستوى النتائج للوكالات المتنوعة.

تسجيل النازحين داخلياً

في السياقات التي يتم فيها تفعيل «النهج العنقودي»، وعلى نحو ما هو أوضحنا في الفصل ١ من مجموعة الأدوات تلك، ثمة ثلاث مستويات ترتبط بمجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات:

| | |
|--|---|
| المدير الرسمي للمخيم (السلطات الحكومية) | ويمثله في العادة الحكومة التي تقوم بإدارة المخيمات المختلفة داخل القطر أو المنطقة |
| منسق المخيم (والوكالة قائدة المجموعة) | وهي المنظمة الدولية للهجرة في أوضاع الكوارث الطبيعية ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين في أوضاع الصراعات - والتي تضمن التنسيق بين المخيمات |
| المدير التنفيذي للمخيم (إحدى المنظمات غير الحكومية على مستوى المخيم) | وهي الوكالات المسؤولة عن التنسيق والإدارة اليومية لأنشطة المخيم داخل المخيم الواحد. |

وينبغي في حالة وجود إطار عمل قطري مكتمل لدى الحكومة أن تتبع إجراءات تسجيل المخيم قواعد هذا الإطار.

وفي غياب هذا الإطار، وعلى أقل تقدير، سوف يكون التسجيل مطلوباً لأهداف المحاسبة والمساءلة ولتحديد السكان المستفيدين بالمساعدات والتدخلات. وفي هذه الحالة، تضطلع وكالات التنسيق للمخيمات بالمسؤولية عن ضمان إتمام عمليات التسجيل في المخيم بالتنسيق مع الحكومة، وبما يحقق الحد الأدنى من المعايير، وتشاركها في هذه المسؤولية وكالة إدارة المخيم، ويمكن التفويض بها إلى وكالات أو منظمات غير حكومية أخرى. وفي بعض الأوضاع التي يغيب فيها وجود مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين أو المنظمة الدولية للهجرة لتلبية هذه المسؤولية، سوف يقع على عاتق وكالة إدارة المخيم تولي عملية التسجيل أو الدفع بها.

وعادة ما تكون المستندات الصادرة بعد تسجيل مخيمات النازحين داخلياً هي تلك التي تؤكد على الاستحقاقات، مثل بطاقات الحصص الغذائية أو بطاقات الرعاية الصحية. وقد تصدر بطاقات الاستحقاقات من قبل وكالة إدارة/تنسيق المخيم بالتعاون مع برنامج الأغذية العالمي وغيرها من الوكالات المقدمة للمساعدات.

! تحقيقاً لأفضل ما في صالح فعالية التنسيق وإدارة المعلومات، يسعى شركاء مجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات إلى تشجيع إجراء عمليات التسجيل المشتركة بين الوكالات للنازحين داخلياً في المخيم، وتشمل مجموعة هؤلاء الشركاء الحكومة ووكالات قائد المجموعة/ التوزيع ووكالات تقديم الخدمات ووكالات إدارة المخيمات. ومن المهم التنسيق بين هذه الوكالات لإصدار بطاقات استحقاق مشتركة للخدمات المتنوعة بدلاً من قيام كل وكالة بإصدار بطاقات خاصة بها وبما يزيد العبء على سكان المخيم.

كما هو الحال بالنسبة لتسجيل اللاجئين، يكون من المُحَبَّذ أن يتم بصفة مستمرة تحديث البيانات لكي تعكس البيانات أي تغييرات في حياة النازحين بأكبر قدر من الدقة.

تصنيف النازحين داخلياً

على المستوى القطري، ينبغي أن تقود السلطات الوطنية عمليات تصنيف النازحين داخلياً متى كان ذلك ملائماً. أما إذا كانت الحكومة عاجزة أو غير راغبة في تولي هذه المسؤولية، فحينها سوف يقع على عاتق المنسق المقيم و/أو الإنساني للأمم المتحدة مهمة بدء عمليات التصنيف، وذلك بالتشاور مع الفريق القطري.

هذا على المستوى القطري، أما على مستوى المخيم، فقد تقوم بهذه المبادرة ووكالات إدارة المخيمات - بالتشاور مع وكالة القيادة القطاعية/العنقودية والسلطات الوطنية - وذلك للحصول على أفضل معلومات عن السكان الجدد أو الموجودين من النازحين داخلياً في مناطقهم. والمحك الأساسي هنا هو أن تحظى عملية التصنيف بالاتفاق عليها بين الأطراف المختلفين المشاركين، رغم أن هذا لا يعني الاستغناء عن التقييمات المنفصلة للاحتياجات التي تجريها الوكالات المختلفة لأهدافها الخاصة.

جدول موجز للمسؤوليات الرئيسية

| الموقف | موقف اللاجئين | موقف النازحين داخلياً |
|---|---|--|
| عمليات التسجيل والتوثيق على مستوى القطر | الحكومة مدعومة عملياتياً من قبل مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين | إذا كان ذلك ممكناً لقطر من الأقطار: الحكومة، على أن يدعمها عملياتياً في ذلك الوكالات الدولية |

| | | |
|--|---|----------------------------|
| الإدارة الرسمية للمخيم (الحكومية) على أن يدعمها عملياتياً في ذلك مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين | الحكومة، على أن يدعمها عملياتياً في ذلك مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين | تسجيل المخيم |
| الحكومة و/أو المنسق/الإنساني للأمم المتحدة للبدء بالتشاور مع الفريق القطري | الحكومة مدعومة عملياتياً من قبل مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين | التصنيف على المستوى القطري |
| وكالات إدارة المخيمات وغيرها من الوكالات المقدمة للخدمات، بالتنسيق الوثيق مع المدير الرسمي للمخيم (الحكومة) ووكالة التنسيق للمخيم (وكالة القيادة القطاعية/العنقودية) | وكالات إدارة المخيمات وغيرها من الوكالات المقدمة للخدمات، وذلك بالتنسيق الوثيق مع الحكومة ومفوضية شؤون اللاجئين | التصنيف في المخيمات |

منهجيات ومبادئ التسجيل

سواء كان الأمر في مخيم للاجئين أو مخيم للنازحين للاجئين، فما أن يتم اتخاذ القرار بالتسجيل، لا نجد اختلافاً كبيراً في منهجيات التسجيل في المخيمات. وفيما يلي توضيح عام بمنهجيات التسجيل والمبادئ الأساسية التي يقوم عليها:

تتألف أنشطة التسجيل في المخيمات بصفة رئيسية من ثلاثة عناصر أو مراحل رئيسية هي:

١. التسجيل
٢. إصدار المستندات
٣. تحديث بيانات التسجيل (التسجيل المستمر)

١- التسجيل

يمكن إجراء التسجيل إما على مستوى الأسرة/المنزل أو مستوى الفرد، وعادة ما يتخذ التسجيل نهجاً مرحلياً، حيث يتم في البداية التسجيل على مستوى الأسرة/المنزل، ليعقبه التسجيل الفردي، إذا استلزم الأمر. وفي بعض الحالات، ونتيجة لمتطلبات العملية أو هدفها، قد يتم التسجيل الفردي مباشرة بدون أن يتم تسجيل الأسرة/المنزل.

أما إذا تمت عملية تسجيل الأسرة/المنزل في البداية، فينبغي ضمان أن يتم تسجيل الأفراد من ذوي الاحتياجات الخاصة منذ البداية بحيث تتم إجراءات الرصد الملائمة - على سبيل المثال، بالنسبة للقاصرين المنفصلين أو غير المصحوبين بذويهم داخل أسرة ما.

◀◀ لمزيد من المعلومات حول الاحتياجات الخاصة، انظر الفصل ١١.

وقد يتطلب الأمر إجراء عمليات تدريب متخصصة لفرق التسجيل حتى تكون قادرة على تحديد الفئات المعرضة للخطر. ومن الضروري أن يتم طلب التعاون في هذا الشأن من الوكالات المتخصصة في ذلك وذات الفرق المدربة بالفعل.

! الأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم

يكون الأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم أكثر عرضة للمخاطر عن غيرهم، ومن ثم ينبغي مراعاة الحرص عند تسجيل هؤلاء. فإذا لم يكن هدف إجراء عملية التسجيل واضحاً وصريحاً، فإن عملية التسجيل قد تصبح عرضة لسوء الفهم وإساءة الاستغلال. فقد يتم الإبلاغ عن حالات غير حقيقية عندما تنفصل الأسر عن أطفالها عن عمد وعن رغبة منها أملاً في أن يتلقوا رعاية أفضل في البرامج الخاصة، وتتلقى وكالة إدارة المخيم لاحقاً معلومات بشأن هؤلاء الأطفال من خلال عملياتها اليومية مع السكان النازحين. وينبغي على الوكالة الإبلاغ عن هذه الحالات على الفور لوكالات حماية الطفل المعنية والعاملة في المنطقة. ونجد النموذج المشترك بين الوكالات (٢٠٠٣) ونموذج التسجيل السريع (٢٠٠٤) المستخدم لتسجيل الأطفال غير المصحوبين والمنفصلين في قائمة الأدوات المرفقة بهذا الفصل.

تتألف عملية التسجيل من المراحل التالية من الإعداد والتنفيذ:

المرحلة الأولى: الإعداد

وتشمل هذه المرحلة ما يلي:

- إنشاء آليات التنسيق
- دمج المعلومات الأساسية القائمة
- تدريب فرق العمل
- إنشاء اللوجستيات
- إجراء الحملات الإعلامية

المرحلة الثانية: تحديد التعداد السكاني (أي تحديد النطاق السكاني الذي سيتم تسجيله)

وتضمن هذه المرحلة ما يلي:

- وجود حد أقصى إجمالي لعدد الأشخاص الذين سيتم تسجيلهم أثناء هذه المرحلة
- ضبط مرحلة التسجيل وتكييفها قِياماً على نتائج مرحلة التوسيم.

الطور الثالث: التسجيل

وتشمل هذه المرحلة ما يلي:

- تسجيل الأسرة أو الفرد
- إصدار المُستندات

المرحلة الرابعة: إدخال البيانات وتحليلها

وتضمن هذه المرحلة ما يلي:

- إدخال البيانات إلكترونياً
- إنشاء قوائم لمختلف الأغراض
- إجراء تحليل (تصنيف) للسكان المسجلين.

ونجد أدناه توصيفاً لكل مرحلة من هذه المراحل الثلاث لعملية التسجيل بقدر أكبر من التفصيل.

المرحلة الأولى: الإعداد

! المعلومات والتخطيط في السودان

تم السعي للتنسيق الوثيق مع السكان النازحين وجميع الوكالات المشاركة في المخيم من أجل تخطيط وتنفيذ إحدى أكبر عمليات الإحصاء والتسجيل في إحدى مخيمات النازحين داخلياً في السودان - وذلك مع تعداد قدره ٩٣,٠٠٠ نسمة. وقبل البدء في عملية الإحصاء، تم قضاء قرابة الشهرين في الحملات الإعلامية العامة المستمرة الممهدة لعملية الإحصاء، مع تدريب القائمين بالمهمة وإنشاء البنى التحتية اللازمة.

التنسيق

قد تصبح عملية التسجيل مكلفة - سواء من الناحية المادية أو ناحية الموارد البشرية المطلوبة - كما تتطلب استعدادات لوجستية هائلة. وينبغي على السلطات الوطنية ووكالات القيادة القطاعية/العنقودية - مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين كوكالة تنسيق للمخيم في المسائل المتعلقة باللاجئين بالإضافة إلى النازحين داخلياً في مواقع الطوارئ المعقدة والمنظمة الدولية للهجرة كوكالة تنسيق للمخيم للنازحين داخلياً في أوضاع الكوارث الطبيعية- أن تتحمل المسؤولية الإدارية الكاملة، وتكون مسؤولة عن القوائم الرئيسية وتخزين وحفظ البيانات. وينبغي تشجيع جهات توفير الخدمات المتواجدة في المخيم على المشاركة بشكل مباشر في عملية التسجيل و/أو تسهيل العملية من خلال توفير أطقم العمل والمرافق الضرورية مثل الدورات المياه ونقاط الحصول على المياه وأكشاك التسجيل.

المشاركة

ينبغي على السلطات الحكومية ووكالة القيادة القطاعية/العنقودية ضمان وضوح هدف عملية التسجيل والحصول على المعلومات من الوكالات الأخرى العاملة في المخيم. ولكل من أصحاب المصالح المختلفين مصالحهم الخاصة من التسجيل وجمع البيانات. فعلى سبيل المثال، قد تحتاج جهات توفير الخدمات لقوائم تنفيذ برامجها في المكملات الغذائية والتطعيم وتوزيع المواد الغذائية والمواد غير الغذائية. وينبغي تفادي التعدد في عمليات التسجيل، نظراً لأن عمليات التسجيل تقوض من قدرة السكان على التنقل بحرية وتتسبب في تعطيل الأنشطة الاقتصادية الجارية وكذلك تسبب القلق بين الناس الخائفين من أن تتعرض مصالحهم للضرر.

وينبغي إشراك السكان النازحين في عملية التسجيل بأكبر قدر ممكن ومنذ بداية العملية، وبحيث يشارك النازحون من الرجال والنساء في تصميم عملية التسجيل ونشر المعلومات العامة لرفاقهم وجيرانهم من سكان المخيم وكذلك متابعة قدرة الجميع على التسجيل. ومن المهم بشكل خاص أن تشارك النساء في عمليات صناعة القرار المتعلقة بالاستجابات للمخاطر الأمنية ذات الصلة بالنساء والفتيات أثناء عمليات التسجيل. ينبغي أن يأخذ التخطيط في الحسبان الترتيبات الخاصة بالسكان العاجزين عن الذهاب إلى موقع التسجيل أو الغائبين عن المخيم أثناء عملية التسجيل. ويتطلب التخطيط للتسجيل دائماً إنشاء نظام للمتابعة للسكان الذين يصلون متأخراً إلى مقر التسجيل.

! النساء والفتيات

قد تواجه النساء صعوبة أكبر في القدرة على التسجيل. ومن ثم، فمن المهم للغاية إشراكهن في تصميم عمليات التسجيل/التحقيق. وقد يؤدي انشغال النساء بأدوارهن الأسرية والمنزلية إلى تثبيطهن عن المشاركة في عملية التسجيل، أو قد يمتنعن الرجال من المشاركة. وقد تُحرم النساء والفتيات غير المسجلات من المساعدات والحماية ومن ثم يضحين أكثر عرضة لخطر الاستغلال وإساءة المعاملة.

المعلومات التي يتم جمعها

تُعتبر عملية تجميع المعلومات من العمليات التي تستنزف وقتاً كبيراً، لذا فمن المهم أن نعلم أنه كلما زاد حجم المعلومات المطلوب جمعها، كما زاد الوقت المستنزف في عملية التجميع. ويصبح عامل الوقت دائماً شحيحاً في المراحل الأولى من حالات الطوارئ. وبالنسبة لعملية التسجيل المبدئية أثناء حالات الطوارئ، يُنصح غالباً بالتخطيط للتسجيل السريع للأسر لضمان السرعة في البدء بتقديم المساعدات الغذائية والأساسية للسكان النازحين.

! الحد الأدنى من المعلومات المطلوبة على المستوى الأسري في حالات الطوارئ:

- تاريخ التسجيل
- أسماء أرباب الأسر من الرجال والنساء
- جنس رب الأسرة
- تاريخ ميلاد أو عمر رب الأسرة
- حجم الأسرة أو العائلة
- موقع الأسرة وعنوانها في المخيم
- تسجيل جميع أفراد الأسرة حسب الجنس والفئة العمرية
- موطن الأسرة الأصلي
- الاحتياجات الخاصة داخل الأسرة
- موافقة الأسرة على تبادل هذه المعلومات مع أطراف أخرى

توظيف العمالة المؤقتة

من الواجب مراعاة الحرص عند تعيين فريق التسجيل، حيث يجب أن يتألف من أفراد من سكان المخيم بالإضافة إلى أفراد من المجتمع المحلي من أجل مشاركة فرص العمل. وينبغي أن يتضمن الفريق دائماً عدداً كافياً من النساء. وتتطلب كل عملية تسجيل تعيين فرق جديدة، وتكون حينها الوكالات المختلفة مطالبة بالعمل معاً. ومن الضروري أن يكون توزيع الأدوار والمسؤوليات بين الوظائف المختلفة واضحاً والعاملين مدربين على إجراء هذا الأمر.

توقيت عملية التسجيل

ينبغي الحرص على عدم إجراء عمليات التسجيل في أيام المناسبات الثقافية أو الدينية، وبالمثل، من الواجب ضمان ألا تتزامن أو تتصادم عملية التسجيل مع غيرها من الأنشطة مثل عمليات توزيع الغذاء أو حملات التطعيم. وينبغي أن يكون مقر التسجيل في موقع مركزي بقدر الإمكان، ولكن يُراعى أن يبعد بمسافة معقولة عن المناطق المزدحمة مثل الأسواق.

! دمج المعلومات الأساسية القائمة

لا يمكن إجراء عمليات التسجيل دون أن يتوافر قبل ذلك حد أدنى من المعلومات عن الحجم التقريبي لسكان المخيم وآليات العلاقة داخل المخيم وخارجه. ومن الضروري تجميع وتبويب البيانات الأساسية المتوافرة قبل إجراء التسجيل من أجل التخطيط لها بشكل أفضل.

وغالباً ما يتولى عمليات التسجيل الأولى برنامج الأغذية العالمي أو أحد شركائه العاملين في مجال توزيع الغذاء. ويمكن الاستفادة من هذه البيانات كأساس لأنشطة التسجيل التالية. وغالباً ما يكون لدى قادة المجتمع قوائمهم الخاصة للوافدين الجدد من السكان، والتي يمكن الاستفادة بها كنقطة انطلاق لأي عملية تسجيل. ويستطيع قادة المجتمع واللجان المساعدة تحديد الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة قبل إجراء أي عملية التسجيل. ورغم ذلك، فإن قادة المجتمع لا يتصرفون دائماً بشكل يتماشى مع المصالح المشتركة لمجتمعهم الخاص، ومن ثم ينبغي تحييص حياديتهم ونزاهتهم تحييصاً موضوعياً لتفادي أي ما من شأنه أن يفسد عملية التخطيط أو يحرم فئات معينة من الخدمات. ولا يمكن للقوائم التي يقدمها قادة المجتمع أو قادة اللجان أن تكون مبرراً للاستغناء عن إجراء عملية التسجيل. وغالباً ما يذهب النازحون داخلياً أو طالبو اللجوء الواصلون حديثاً إلى السلطات المحلية – الذين قد يحتفظون بالقوائم.

عندما لا تتوافر قوائم التوزيع من قادة المجتمع كنقطة بداية، يكون من الضروري إجراء تقدير بعدد النازحين داخلياً المقرر أن يتم تسجيلهم. ولهذا التقدير أهميته لأغراض التخطيط، نظراً لأنه يحدد العدد الضروري من العاملين والعربات والمشتریات من المواد وغيرها من المسائل اللوجستية. ويمكن إجراء التقدير من خلال الاستقراء، أو، في بعض الحالات، من خلال التصوير الجوي. ويمكن إجراء هذا الاستقراء من خلال حساب المساحة الإجمالية للمخيم مع حساب عدد المساكن ضمن قسم معين من المخيم. وينبغي أن يؤخذ في الحسبان التغير الحتمي في الكثافة السكانية من منطقة إلى أخرى ووجود مساكن خالية من السكان عند استخدام هذه الطريقة. كذلك يمكن استخدام التصوير الجوي لحساب عدد المساكن، ثم يلي ذلك إجراء مسح أرضي محدود لتحديد متوسط عدد أفراد العائلة المقيمين في كل مسكن ومتوسط النسبة المئوية للمساكن الخاوية.

حملات التوعية العامة

في أثناء المراحل المفوضية للبدء في التسجيل وأثناء عملية التسجيل نفسها، تكون منهجية ووضوح عملية نشر المعلومات أمراً شديداً الأهمية وعنصراً مهماً لنجاح عملية التسجيل. ومن أجل الوصول إلى جميع سكان المخيم، تصبح حملات المعلومات الاستباقية أمراً لا غنى عنه. ولدى جميع السكان النازحين الحق في معرفة ما يتم في إجراءات ترمي إلى تحقيق مصالحهم. ويعد نشر المعلومات المتسمة بالشفافية للمخيم أمراً ضرورياً لضمان نجاح عملية التسجيل، فالمعلومات الدقيقة وحدها هي التي ستخفف من القلق وتنفذ سوء الفهم وتسهم في تحقيق سلاسة التعاون.

وينبغي أن تتجول الفرق المدربة جيداً والمعينة من بين النازحين أنفسهم في جميع أرجاء المخيم لنشر الرسائل المعلوماتية واستخدام ما يعين لها من وسائل وقنوات تجد لها صدى لدى المجتمع. ولذلك فإن ثمة حاجة كبيرة لتدريب هؤلاء على الاستجابة للأساليب الثقافية والتقليدية للمجتمع لتحقيق أكبر أثر ممكن، من خلال الإعلام وإجابة الأسئلة وتشجيع المشاركة - خاصة مشاركة النساء. وبالإضافة إلى ذلك، فإن هؤلاء مطالبون بالتقليل من أي توقعات غير واقعية والتصدي لأي إشاعات مُضللة.

! ينبغي أن توضح أي معلومات تُنقل للمجتمع ما يلي:

- الأسباب الداعية لإجراء التسجيل والمعايير التي يقوم عليها
- الأطراف التي سيتم تبادل المعلومات المجمعّة معها
- ماهية من سيتم تسجيلهم (الأفراد/ الأسر)
- أن للسكان حق في عدم تسجيل أنفسهم، وتفهمهم لتبعات عدم التسجيل
- أن التسجيل سيتم مجاناً وبلا رسوم
- أن التسجيل مفتوح لجميع الفئات، بغض النظر عن الجنس أو العرق أو العمر أو الدين وغيرها من الخصائص الأخرى، طالماً أن هذه الفئات تلبّي المعايير المطلوبة
- كيفية عمل إجراءات الشكاوى
- الوقت والوسيلة والعملية، بما في ذلك المناهج والمواد المستخدمة

يمكن نشر المعلومات من خلال الإذاعة والاجتماعات والمنشورات/ الملصقات في الاجتماعات الحاشدة، وكذلك من خلال المؤسسات الدينية وفي مواقع توزيع المياه والمدارس والأسواق وغيرها من الأماكن العامة التي يكثر تردد سكان المخيم عليها. وبالإضافة إلى الحملة الاستباقية، ينبغي إصاق البيانات المتضمنة لجميع المعلومات الخاصة بعمليات التسجيل القادمة في أماكن ظاهرة بالنسبة للجميع، وذلك في خارج مكتب وكالة إدارة المخيم مثلاً. ولعنصر التوقيت أهميته الكبيرة. تجنب الإخطارات المتأخرة، نظراً لأن الناس قد يحتاجون لفترة كافية من الاستعداد والتخطيط قبل الذهاب للتسجيل، ولكن تجنب كذلك الإعلان عن عملية التسجيل في توقيت مبكر للغاية لأن الناس قد ينسون التفاصيل المهمة. وإذا كان من المخطط إجراء التوسيم كجزء من عملية التسجيل، ينبغي أن يتم إعطاء المعلومات الخاصة بالتاريخ الفعلي للتوسيم في اللحظة الأخيرة قبل بدء عملية التسجيل مباشرة من أجل تقليل حوادث الاحتياي – وذلك مثلاً من خلال استعارة الأطفال من الأسر الأخرى من أجل إظهار عدد أفراد الأسرة بشكل أكبر من الحقيقة. ورغم ذلك، ينبغي توضيح أسباب عنصر المفاجأة ذلك لسكان المخيم.

عنوان المخيم

تضطلع وكالة إدارة المخيم بمسؤولية إنشاء نظام للعناوين في المخيمات. ولدى السكان النازحين الحق في أن يكون لهم عنوان مثل الآخرين، فعن طريق العنوان يتسنى للنازحين التواصل مع بعضهم كما يتسنى للآخرين التواصل مع النازحين. وعلاوة على ذلك، فمن الضروري أن تتوافر للوكالة القدرة على ضمان الحماية والمساعدات الملائمة، بالإضافة

إلى متابعة الاحتياجات الخاصة. فمن خلال إنشاء نظام ملائم للعناوين في المخيم، تصبح عملية التوسيم والتسجيل والتحقق من الأسماء أسهل في إدارتها.

المرحلة الثانية: «توسيم» أو تحديد السكان الذين سيتم تسجيلهم

يُستخدم مصطلح «التوسيم» لتوصيف العملية التي تستهدف إجراء عملية «تجميد» أو «توسيم» مؤقتة لحجم سكان المخيم لهدف التسجيل. وثمة وسائل متنوعة لإجراء عملية «التوسيم». فقد تكون هناك قوائم يمكن استخدامها كنقطة بداية - على سبيل المثال، قد تكون لدى برنامج الأغذية العالمي وغيره من وكالات توزيع الغذاء قوائم للتوزيع، كما قد يكون لدى قادة المخيم قوائم بأسماء الأشخاص النازحين في مجتمعهم. وعندما يتم استخدام قوائم التوزيع الموجودة مسبقاً كنقطة انطلاق لعملية التسجيل، فمن الضروري أن يتم إنشاء عملية إضافية تستهدف تقرير وتوسيم الأشخاص غير المسجلين في القائمة. ولهذا الأمر أهميته البالغة، نظراً لأنه ليس لكل الأشخاص النازحين الحق في حصص الغذاء كما أنه ليس كل النازحين مسجلين من قبل قادة المجتمع. وكإحدى البدائل لذلك، في حالة تواجد نظام عناوين للمخيم، يمكن توسيم الأسر بالنسبة لقوائم عناوين المخيم.

وفي غياب أي قائمة موجودة قبلاً، يمكن إجراء عملية التوسيم من خلال تسليم علامات أو استخدام أساور للمعاصم غير قابلة للتلاعب والتي يمكن نزعها عند التسجيل. ويتم إعطاء علامات التوسيم في العادة لممثلي الأسر بعد التحقق العياني من عدد الأشخاص في الأسرة أثناء مرحلة التوسيم. وفي عملية التسجيل الأولى، لن يتطلب الأمر سوى زهاب ممثل واحد لكل أسرة للتسجيل، وتاركاً أفراد الأسرة الآخرين يواصلون مهامهم اليومية. وتُستخدم أساور المعاصم مع كل فرد. ولاحقاً، وفي عملية التسجيل الثانية، ينبغي أن يظهر جميع الأفراد في عملية التسجيل. ولا ينبغي التلاعب في أساور المعاصم، وأي أساور مكسورة لن يتم قبولها للتسجيل.

ويمكن تنظيم عملية التوسيم إما مركزياً أو من خلال الزيارات المنزلية. وقد يُطلب إلى سكان المخيم المجيء إلى أحد المواقع المعينة داخل المخيم لينتظموا في طابور ويتم تعليم كل فرد من الأسرة على حده بحبر لا قابل للمحو/غير مرئي ثم يتسلم علامة واحدة أو سوار للمعصم.

ويمكن إجراء هذه العملية بدون إنشاء هياكل أساسية متخصصة، كالمدراس أو مراكز توزيع الغذاء. كذلك فثمة وسيلة أخرى بديلة يقوم بمقتضاها عدد كبير من فرق العمل بإجراء الزيارات المنزلية لتوسيم السكان وإحصاء عدد الأشخاص الموجودين في كل مسكن. وينجح هذا الأسلوب بصفة خاصة في المخيمات ذات التصميم الواضح الجيد وفي ظل وجود منظومة عناوين فاعلة، بيد أنه من جهة أخرى يتطلب عدداً كبيراً من الفرق العاملة لإجراء الزيارات المنزلية بسرعة. وينبغي استكمال عملية التوسيم خلال عدة ساعات، وبعدها أقصى يوم واحد وذلك لتفادي فترات الانتظار غير الضرورية وتقليل احتمالات لجوء البعض للاحتيال والتوسيم المزدوج. وينبغي أن يتواجد عند كل نقطة توسيم أحد المشرفين لمتابعة ومراقبة

حسن سير الأمور والرقابة على عملية توزيع علامات و/أو أساور التوسيم، والأخطاء التي ترتكب في هذه المرحلة يكون من الصعب تصحيحها وتداركها أثناء عملية التسجيل. وبالرغم من جميع الاستعدادات، فقد يحدث أن يزداد عدد سكان المخيم قبل إجراء عملية التسجيل. فقد يحاول أفراد المجتمعات أو القرى المجاورة الظهور في المخيم في وقت التوسيم. ولهذا السبب، يكون من الضروري أحياناً إجراء عملية التوسيم بشكل متزامن في المخيمات القريبة من بعضها لتفادي عامل الجذب. ويمكن لقادة المجتمع تقديم مساعدتهم في التحقق من أهلية السكان النازحين من مناطقهم، مع الانتباه لمدى نزاهتهم وموضوعيتهم في هذا الأمر. وبعد عملية التوسيم، واعتماداً على كيفية تنظيم علامات التوسيم، سوف تتوافر في النهاية صورة عامة للحجم الدقيق للتعداد السكاني مُصنفاً حسب الجنس والعمر. وسواء تم التوسيم باستخدام علامات أو بأساور المعصم، يُنصح باستخدام مادة توسيم غير مضرّة مثل الحبر غير القابل للمحو أو الحبر غير المرئي من أجل تجنب ازدواج التوسيم، والذي يمكن استخدامه على الأيدي أو الأظافر للبالغين وعلى كاحل الأطفال الرضع والأطفال الصغار. ويغض النظر عن الطريقة، ينبغي أن يتم التوسيم سريعاً لتفادي التسجيل المتعدد. ورغم ذلك، فإن «تعليم» الأفراد بالحبر أو أي نوع من أنواع السوائل قد يُساء فهمه أو يعتبر مخالفاً للأعراف التقليدية، كما قد تكون هناك مخاوف من أن يكون لهذا السائل آثار ضارة. ومن ثم ينبغي مناقشة هذه الوسيلة وغيرها من وسائل وضع العلامات مع المجتمع وشرحها لهم قبل استخدامها. كما ينبغي الأخذ في الاعتبار أن الأحيار غير القابلة للمحو والأحيار غير المرئية - والتي منها مصباح الأشعة فوق البنفسجية المستخدم في رؤية الحبر غير المرئي - هي من الأدوات الخاصة التي ينبغي عادة استيرادها من الخارج، ومن ثم ينبغي تخصيص وقت كاف لوصولها إلى موقع المخيم.

❗ يتطلب المعاقون أو الذين يعانون شكلاً من أشكال العجز عن الحركة اهتماماً خاصاً حيث ينبغي مثلاً توسيم الأشخاص طريحي الفراش أو الأشخاص ذوي الإعاقات من قبل فرق متنقلة لضمان إدراجهم في عملية التسجيل. وينبغي على الفرق المتنقلة الذهاب للعيادات ومساكن الأفراد لتوسيم المتواجدين بها. ومن الضروري أن يتم التواصل مع الوكالات الصحية وقادة المجتمع مقدماً قبل عملية التوسيم.

❗ واعتماداً على المناخ، يكون من المهم ضمان توفر بعض الحماية من الأمطار أو الحرارة أو البرودة. وينبغي أن يتم توفير الظل في المناخ الحار، وتوفير التدفئة في المناطق الباردة. كما ينبغي أن تتوافر في كل منطقة توسيم مصدر لمياه الشرب ودورات المياه.

المرحلة الثالثة: عملية التسجيل

أسلوب التسجيل

بعد الانتهاء من توسيم السكان، يمكن إطلاق عملية التسجيل الفعلية. ومن أجل تقليل الوقت الذي يقضيه الناس في الانتظار في الطابور، ينبغي أن يتم إجراء عملية التسجيل حسب عناوين المخيم - مثل البلوكات أو القطاعات أو مناطق المخيم - أو حسب أحجام العائلات المحددة. وينبغي إعطاء الأولوية للأسر التي تضم أناس عجائز أو أطفال أو يخصص لهم طابور منفصل.

وتتطلب عملية التسجيل مكاتب أو نقاط تسجيل، والتي قد لا تتطلب أكثر من مجرد جلوس أحد موظفي التسجيل على طاولة في الهواء الطلق، وينبغي ألا يتم تسجيل إلا من تأكد حضورهم فعلياً - وكانوا قد تم توسيمهم. وفي هذه الأثناء، تقوم فرق التسجيل المتنقلة بالتجوال في المخيم لتسجيل الأفراد العاجزين عن الذهاب لمكاتب التسجيل إما بسبب الإعاقة الجسدية أو المرض أو كبر السن.

وعندما يتم تنظيم عملية التسجيل بدون توسيم سابق، فلا ينبغي تسجيل إلا الأشخاص الحاضرين فعلياً في يوم التسجيل، وبحيث يقوم المركز الصحي أو القيادات بتقديم قوائم بالأفراد الذين ليس في وسعهم الذهاب إلى نقاط التسجيل، وذلك قبل التسجيل بعدة أيام. وينبغي أن يتواجد أحد أعضاء فريق العاملين في كل نقطة تسجيل للإجابة على الأسئلة المطروحة وشرح الإجراءات وتنظيم مساحات الانتظار. كما ينبغي أن يكون من السهل تحديد جميع العاملين في جميع الأوقات مثلاً من خلال ارتداء القمصان أو القبعات أو الصديريات التي تظهر هويتهم مع إظهار بطاقتهم.

ضمان القدرة على التسجيل - صوت من الميدان

«أثناء التسجيل في باندا أتشه، تم إعلام وكالة إدارة المخيم بأن السلطات لن تقوم بتسجيل الأسر التي تعولها امرأة وحيدة باعتبارها «أسرة». فإذا كان لدى هذه المرأة الوحيدة ابن واحد، سوف يتم تسجيلهم كأسرة باسم الابن (وليس باسم والدته). وكان هذا يعني أن سجلات الحكومة لن تضم مستندات تحدد عدد الأسر التي تعولها امرأة وحيدة، وهو ما كان له تداعياته وأدى إلى تعارض بين المعلومات الحكومية وبين البيانات المستقاة من مصادر أخرى».

٢- إصدار الوثائق والمستندات

يتم بعد استكمال التسجيل إصدار المستندات الخاصة بالتسجيل وتسليمها لأرباب الأسر، أو لكل فرد في بعض الحالات. وبناء على طبيعة الموقف أو الظروف، قد تكون هذه المستندات عبارة عن بطاقات استحقاق - مثل بطاقات حصص الغذاء - و/أو بطاقات تسجيل.

إذا كان الموقف يسمح، وبعد التشاور مع كل من الرجال والنساء، قد يصبح من المرغوب إصدار بطاقات استحقاق - خاصة بطاقات الإعاشة - لأرباب الأسر من السيدات، ذلك أنه حتى بين الأسر التي يكون فيها رب الأسرة رجلاً، تظل النساء هن المتوليات لمسؤولية تحضير الطعام وتوزيعه. وقد تواجه النساء وأطفالهن أوقاتاً عصيبة إذا ما غادر الزوج أخذاً معه بطاقة إعاشة الأسرة أو لم يكن لدى الزوج اهتمام بصالح أسرته. وفي الحالات التي لا يكون فيها ذلك مقبولاً ثقافياً، ينبغي أن تشير بطاقة الاستحقاق إلى أسماء كل من الزوج والزوجة في الأسرة/العائلة لتعزيز المساواة بين الجنسين وضمان العدالة في الاستفادة بالبطاقة.

▲ بطاقات التسجيل في المخيم

قد يتم إصدار بطاقات التسجيل إلى سكان المخيم لإثبات إقامتهم بالإضافة إلى إعطاءهم بطاقات الاستحقاق/الإعاشة. وقد يكون ذلك مفيداً، على سبيل المثال، عندما لا يكون جميع سكان المخيم مستحقين للمساعدات الغذائية، ولكنهم مستحقين لمساعدات أخرى مثل التعليم والصحة. وينبغي تحديد الحاجة لبطاقة تسجيل المخيم قياماً على ظروف كل حالة على حده. وهذا يتطلب تحليلاً لكل من التداعيات الإيجابية والسلبية لإصدار هذه البطاقة. وينبغي ألا يتم الخلط بين بطاقات تسجيل المخيم وبين بطاقات الهوية أو مستندات الوضعية التي تحدد وضعية الشخص - مثل خطابات الحماية أو خطابات التصديق - التي تصدرها الحكومة/مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين لتقديمها إلى اللاجئين/طالبى اللجوء كإثبات لوضعيتهم كلاجئين/طالبى اللجوء، أو تصدرها الحكومة لإثبات أن الشخص المعني يحمل جنسية بلد دولتها.

وينبغي أن يتم تقييم المعلومات التي توضع على كل بطاقة قياماً على ظروف كل حالة على حدة، حيث أن كل موقف يتطلب مجموعة مختلفة من البيانات. ورغم ذلك، ينبغي ألا تتضمن البطاقات الصادرة أي معلومات تكشف بلا داع عن أي أسرار أو معلومات شخصية - مثل المعلومات الصحية - والتي قد تزج بالشخص النازح في مواقف تهدد أمنه وسلامته مثل إدراج المعلومات عن العرق المنتمي إليه في بعض الحالات. واحتراماً لخصوصية الفرد/الأسرة، ينبغي ألا تتضمن البطاقة أية معلومات تزيد عن القدر المطلوب لغرض البطاقة. وفي بعض الحالات، يكون من الواجب، ويهدف الحماية، طباعة رقم التسجيل على البطاقة بدلاً من اسم الشخص أو أي معلومات أخرى شخصية - وبحيث يتم استخدام هذه المعلومات لاحقاً مع قاعدة البيانات.

وفي حالات أخرى، يمكن أن تتضمن البطاقات المعلومات التالية:

- اسم رب الأسرة (وبعض الحالات تستلزم إدراج أسماء جميع أفراد الأسرة)
- موقع المخيم و/أو عنوان المخيم
- حجم الأسرة وعدد الأطفال دون سن الخامسة
- تاريخ إصدار البطاقة
- جهة الإصدار (الوكالة/ اسم الموظف)
- تاريخ انتهاء العمل بالبطاقة (يفضل أن تتراوح مدة صلاحية البطاقة بين ٦ أشهر و١٠ سنوات)
- المعلومات البرمجية (مثل الصحة والحالة من التغذية أو الفئة العمرية)
- المعلومات المتعلقة بالاحتياجات الخاصة لدى أحد أفراد الأسرة (مثل الإعاقة الجسدية أو الإعاقة الذهنية أو الأطفال المنفصلين أو العجائز).

حوادث الاحتيال في التسجيل

تتمخض عمليات التسجيل عن عدة حقوق في الحصول على عدد من الخدمات، ومن ثم تزداد احتمالات تعرضها للتلاعب والاحتيال. فقد يحدث على سبيل المثال أن يتم تزيف بطاقات التسجيل أو بطاقات الاستحقاقات وتبدأ في الانتشار في المخيم. وقد يقوم البعض بإحضار بعض الأفراد من المجتمع المضيف أو الجيران لمحاولة إظهار حجم العائلة بأكثر من الواقع. وينبغي على وكالة إدارة المخيم وضع نظم متسقة لتحديث السجلات واستبدال بطاقات التسجيل أو بطاقات الاستحقاق التالفة أو المفقودة. وقد يحاول البعض التسجيل بأسماء مزيفة، وهو ما يجعل من المقارنة مع القوائم الأخرى أمراً عديم الجدوى. ويعد التوسيم المنظم هو المفتاح لنجاح جميع عمليات التسجيل. ويمكن لحملات المعلومات الدائمة أو مراكز الترحيب بموجات الوفود الجديدة من السكان أن تسهم في تقليل أشكال الاحتيال أو التحويل غير القانوني للبطاقات.

▲ كم عدد الأطفال؟ صوت من الميدان

«قد يلجأ أرباب الأسر أحياناً إلى الكذب فيما يقدمونه من معلومات عن حجم أسرهم، ومتوقعين بذلك استلام قدر أكبر من المواد الغذائية أو غير الغذائية. ويصبح الأطفال الأربعة فجأة ستة أطفال. وتصبح عملية التحقق من حجم الأسرة وأفرادها عملية صعبة في مواقع النزوح عندما تُفقد وثائق وبطاقات الهوية. فقد حدث في إحدى البلدان أن قام اللاجئين بأخذ لقطاء الشوارع من العاصمة إلى المخيم من أجل تسجيلهم كأبناء لهم. وعندما ينجحوا في مسعاهم، كان يتم التخلص سريعاً من الأطفال وإعادتهم إلى مكانهم، حيث لم تعد هناك حاجة لهم. ولحسن الحظ، كان مسؤولو التسجيل ينجحون في كشف معظم هذه الحالات.»

المساكن الخاوية؛ صوت من الميدان

«وفقاً لقائد الموقع، كان ما يقرب من ٢٥ أسرة يحتفظون ببطاقات أسرية إضافية، بالرغم من أن أقاربهم كانوا قد غادروا الموقع منذ زمن. وهذا أمر يُمكنهم من الانتفاع بالمساكن الخالية وفي نفس المطالبة بنصيب من المساعدات عند عمليات التوزيع. وقد قال هذا القائد أنه حاول في مرة من المرات إحصاء المساكن الخالية، بيد أنه قد اعترض سبيله في ذلك أعضاء الموقع الآخرين الذين قاموا بصدده عن مسعاه وأخبروه أن هذه المساكن ليست خالية، وأن أقاربهم قد غادروا الموقع فقط للعمل وسوف يعودون مرة أخرى في المساء. والآن نرى البعض يقومون بنهب بعض الأشياء من هذه المساكن الخالية».

وفي مرحلة التخطيط من كل عملية تسجيل، ينبغي إجراء تحليل لنقاط الضعف المحتملة في الخطة، على أن يُراعى إدراج الوسائل التي يمكن من خلالها منع حوادث الاحتيال التي يكون منبعاها هو فريق العمل، مثل أن يتم التدوير المتكرر للعاملين وتحديد المسؤوليات وتقسيمها بشكل واضح، وهو ما يمكن أن يقلل من محاولات الاحتيال. كذلك أن هذه الوسائل سوف تتفادى وضع اللاجئين أو السكان المحليين المعينين بصفة مؤقتة لإجراء عمليات التسجيل في موقع سلطة، مثل مواقع إصدار بطاقات الاستحقاق أو تجميع بيانات التسجيل. وتشكل عمليات الإشراف القوية ووضع آليات الشكاوى الواضحة بعض المكونات المهمة لتحقيق هذه الغاية.

! مما يؤسف له أنه قد تم الإبلاغ عن حالات كثيرة للاحتيال قام بها موظفو التسجيل في عمليات التسجيل السابقة، وقد تتضمن هذه الحوادث تسجيل أشخاص غير مستحقين أو كتابة عدد أفراد العائلة على غير الحقيقة أو إصدار بطاقات استحقاق في مقابل رشاًوى. وينبغي إعلام فريق العاملين بأنه لن يتم التسامح مع أي سوء تصرف وكذلك إعلامهم بالتبعات التي ستنتج عن أي تصرفات غير ملائمة. ويجب على جميع العاملين، بما فيهم من تم تعيينهم لهذا الغرض فقط، التوقيع على ميثاق للسلوك المهني وينبغي توصيل هذه الرسالة بوضوح أثناء التدريب على التسجيل.

تعمل آليات الشكاوى وما يلحق بها من إجراءات للمتابعة على حفظ كرامة السكان النازحين من خلال السماح لهم بالتعبير عن شكاواهم. ومن خلال وضع آلية للشكاوى، يمكن محاسبة الوكالات عن الأخطاء التي يمكن أن تحدث وتبيان مدى استعدادها لتصحيحها.

وفي مواقف المخيمات وبعد النزوح مباشرة، يكون السكان غالباً أكثر استضعافاً وتزداد احتمالات تسبب عملية التسجيل في الخوف للنازحين إلى أعلى درجة. وتشكل آلية الشكاوى وسيلة من الوسائل الملائمة لضمان خضوع الوكالات الإنسانية للمساءلة أمام السكان النازحين.

وينبغي بذل ما يلزم من جهود لإتاحة القدرة للسكان على تقديم الشكاوى والإبلاغ عن الأشخاص المفقودين أو الإبلاغ عن أي سوء تصرف يقدم عليه أحد موظفي التسجيل. كذلك ينبغي تشجيع الناس على وضع الاقتراحات التي تستهدف تحسين النظم القائمة، كما ينبغي أن تتضمن إجراءات الشكاوى الإجراءات الملائمة للمتابعة الفعالة.

! ينبغي أن تحقق إجراءات الشكاوى ما يلي:

- وضع نموذج مستندي للشكاوى، بيد أن هذا لا يمنع مراجعة جميع أنواع الشكاوى المستلمة وبغض النظر عن قالب الذي تأتي عليه.
- إعطاء الأشخاص المتقدمين بشكاوى الفرصة للتعريف بأنفسهم – أمام الإدارة على الأقل – وفي نفس الوقت احترام رغبتهم في إبقاء أنفسهم مجهولين إذا ما خافوا الانتقام.
- إدراج أحكام برفع الشكاوى من خلال عضو فريق غير العضو الذي قدمت الشكاوى ضده.
- ضمان رفع الشكاوى مباشرة لمدير التسجيل، أو غيره من أعضاء الفريق المتولين للمهام الإشرافية على التسجيل وما تتصل به من أنشطة.
- تشجيع الجميع على الإبلاغ عن أي سوء تصرف فيما يتعلق بالأنشطة المرتبطة بالتسجيل، وينبغي أن تتوافر الفرصة للقيام بذلك دون ذكر الاسم، وهو ما سيسمح للوكالات بالانتباه لبعض المشاكل المعينة التي كان من الممكن أن تمر مرور الكرام ودون أن يكتشفها احد.

◀◀ يُعد إنشاء آلية للشكاوى أحد الأنشطة الضرورية التي تتولاها وكالات إدارة المخيمات. لمزيد من المعلومات، انظر الفصل ٣.

اعتبارات الأمن

ينبغي أن يؤخذ في الاعتبار أمن العاملين بالإضافة إلى أمن السكان النازحين في كل خطوة من خطوات عملية التسجيل. ومن المهم إعداد خطط طوارئ من أجل إحكام السيطرة الكافية على الحشود وتوفير التعليمات الواضحة لجميع المشاركين في عملية التسجيل وكيفية التعامل مع الجموع العنيفة أو الأشخاص الغاضبين. ويُعتبر التبادل الملائم للمعلومات

قبل أي عملية تسجيل أمراً ضرورياً وحيوياً لتفادي أي ارتباك أو نشوء زحام غير مرغوب. ويتساوى مع ذلك في الأهمية ضرورة توافر الخدمات الكافية. ذلك أن غياب مياه الشرب الكافية أو الوقوف تحت حرارة الشمس أو الأمطار قد تزيد من التوتر والقابلية للاستثارة. كما أن غياب المرافق الكافية قد يضر بأمن العاملين. كذلك، فإن فترات الراحة أو الطعام أو وسائل الاستجمام غير الكافية للعاملين قد تضر بعملية التسجيل أو حتى تعرض كلاً من أمن الموظفين والسكان للخطر.

المرحلة الرابعة: إدخال البيانات وتحليلها

بالتنسيق مع أصحاب المصالح الرئيسيين، يمكن إدراج البيانات التي تم جمعها أثناء عملية التسجيل في قاعدة بيانات حاسوبية. وقد تكون قاعدة البيانات تلك عبارة عن جدول إكسيل (Excel) بسيط، أو قاعدة بيانات أكسيس (Access) - وهو ما له تبعات ترخيصية، أو غيرها من أنواع قواعد البيانات التي يمكن تكييفها حسب الحاجة. وفي حالات عديدة، يتطلب الأمر تقييم القدرة الفعلية على المحافظة على قاعدة البيانات قبل الاستقرار على التصميم. وتتم جداول الإكسيل بسهولة الاحتفاظ بها كما أنها شائعة الاستخدام في العديد من البلدان. وتساعد قاعدة البيانات في تصنيف وتحليل المعلومات الديموغرافية، ويمكن منها الحصول على جداول إحصائية بهدف التوزيع. ويوسع قاعدة البيانات أن تعطينا صورة عامة مبسطة لسكان المخيم، ويمكنها توليد البيانات المصنفة المستخدمة للأهداف التخطيطية والبرمجية ويمكن تحديثها من أجل المحافظة على الدقة.

ويسهل وضع قاعدة بيانات واحدة وسجل مركزي واحد لكل مخيم من عملية التحقق من حدوث ازدواج في التسجيل من عدمه في أكثر من موقع. ويمكن بسهولة إلغاء البطاقات المسروقة أو المفقودة من خلال هذا النظام كذلك. ويمكن لقاعدة البيانات أن تيسر من استخدام وسائل التسجيل الأكثر تقدماً، مثل استخدام الصور الرقمية. كما يمكن لتقنيات نظام المعلومات الجغرافية (GIS) أن تيسر من تحليل البيانات المجمعة والخروج بنتائج منها، مثل توضيح العلاقة بين الكثافة السكانية للمخيم ومدى توافر البنى التحتية. ولا يجوز أن يُسمح بالإطلاع على هذه البيانات إلا للأشخاص المصرح لهم بذلك - على نحو ما سننوه أدناه في القسم الذي يتناول سرية البيانات وتبادل البيانات - كما يجب وضع قواعد صارمة لإنشاء النسخ الاحتياطية من قاعدة البيانات تلك.

! اعلم أن عمليات التحديد القائمة على نظام المعلومات الجغرافية للأفراد من ذوي الاحتياجات المعينة قد تعرض السكان لخطر أكبر من الخطر، ومن ثم تجب مراجعة المعلومات التي يتم الحصول عليها بعناية. ورغم ذلك، فإن هذا لا يمنع من تجميع البيانات - باستخدام هذا النظام - حول المواقع الرئيسية للمخيم أو التخطيط على مستوى البلوكات/الكوميونات، والتي لا تكشف عن مواقع الأفراد الأكثر عرضة للخطر في المخيم.

سرية البيانات وتشارك البيانات

نظراً لما تتضمنه عملية التسجيل من تسجيل للبيانات ذات الخصوصية بالنسبة للأسر والأفراد، فإن عملية تسجيل المعلومات ينبغي أن تلتزم التزاماً صارماً بمبادئ حماية البيانات وحق الأفراد في الخصوصية. ينبغي أن يتم التعامل مع بيانات التسجيل وتخزينها بشكل ملائم لتجنب وقوعها تحت أيدي غريبة.

وينبغي أن يكون عدد الأفراد المتعاملين مع معلومات التسجيل محدوداً، وتضطلع الوكالة المسؤولة بالمسؤولية الكاملة عن الحفاظ على المعلومات المجمعّة. وينبغي الحفاظ على اعتبارات السرية والحماية عند تشارك المعلومات مع الوكالات والسلطات الأخرى، وهو الأمر الذي تجب مناقشته والاتفاق عليه مع الوكالات المتعددة الأخرى المشاركة في عملية التسجيل في المخيم من أجل تفادي أي فرص لسوء الفهم لاحقاً. وبالإضافة إلى ذلك، ينبغي أن توفر عملية التسجيل الفعلية أكبر قدر واقعي من الخصوصية. فعلى سبيل المثال، ينبغي أن تكون هناك مسافة كافية بين الأشخاص الذين يتم تسجيلهم في التوطين باقي طابور الأشخاص المنتظرين، وبحيث لا يتسنى لأحد سماع ما يُطرح من أسئلة شخصية.

وهناك بعض المعلومات المعينة والخاصة ببعض الفئات أو الأفراد، خاصة في أوضاع الصراعات، التي يمكن أن تتعرض لإساءة الاستغلال ومن ثم ينبغي المحافظة عليها والحرص على عدم وقوعها في أيدي غريبة. فالأشخاص الذين فروا من الاضطهاد و/أو مواقف العنف والصراع سوف تكون لهم مخاوفهم المشروعة على حماية أنفسهم وأفراد أسرهم. ومن هنا، وأثناء التخطيط لأي عملية تسجيل، ينبغي أن يراعى أن تتمتع حماية المعلومات الخاصة بالأفراد بأكبر قدر من الاحترام والحزم. وينبغي أن يُوضع في الحسبان في جميع الأوقات نوعية المعلومات التي تتم معالجتها، ولأي سبب، وفي أي قالب ولأي مدة.

◀◀ مزيد من المعلومات عن إدارة المعلومات والسرية، انظر الفصل ٥.

٣- التسجيل المستمر في المخيم

إذا تم اختيار التسجيل كنشاط، ينبغي أن يتضمن التخطيط أيضاً بنداً لضمان «استمرارية التسجيل» والتي تستهدف تحديث جميع معلومات التسجيل بصفة دورية. وتتبدل الظروف الشخصية و/أو العائلية بمرور الوقت مع الأطفال حديثي الولادة أو الزواج أو الوفاة أو العودة، لذا فينبغي تحديث أي معلومات فردية أو عائلية إذا كانت هناك رغبة في استخدامها لتصنيف أعداد السكان أو خصائصهم. كذلك يمكن أيضاً إجراء التسجيل المستمر كجزء من عملية التحقق أو كجانب دوري ومستمر من الرصد. ويمكن استخدام توزيع الغذاء لفحص القادمين لاستلام حصصهم الغذائية. فإذا كان التعداد السكاني يتغير بطريقة كبيرة تستدعي

مواكبتها، فعندها قد يتطلب الأمر تحقيقاً لإعادة التأكد من سكان المخيم بالمقارنة مع القائمة/قاعدة البيانات الرئيسية.

وبمجرد أن التأكد من أن أحد الأشخاص أو الأسر لم تعد تعيش في المخيم، ينبغي إلغاء بطاقات الاستحقاق الخاصة بهم وإغلاق سجلاتهم.

وقد تنطوي هذه العملية على صعوبة، ولكن إذا تم إجراؤها بالشكل الصحيح فإنها ستحقق أقصى نفع واستفادة من الموارد القائمة لتحقيق أعلى مستوى من الدقة لمعلومات التسجيل.

! أنشطة التحقق

ينبغي أن تكون معرفة السبب من وراء عدم حضور الأشخاص عمليات توزيع الغذاء جانباً من أنشطة التحقق، وهي تعد نشاطاً مهماً من أنشطة الحماية.

موجات الوافدين الجديدة

ينبغي أن يمر الوافدون الجدد في المخيم بنفس عملية التسجيل التي مر بها السابقون لهم. وينبغي أن يتم استصدار المستندات لهم من قبل الوكالات/السلطات المعنية على نحو ما أشرنا في السابق. كما ينبغي فحص هويات الوافدين الجدد ومقارنتهم بما في السجلات التي في المخيمات الأخرى أو في أي نقاط توزيع أخرى من قبل وكالة إدارة المخيم. ويكن القيام بذلك بسهولة إذا ما كانت هناك قاعدة بيانات متوافرة. ومن الضروري إنشاء إجراء متفق عليه مع جميع الوكالات يتناول كيفية التعامل مع «موجات الوفود التلقائية» التي تصل مباشرة إلى المخيم. وينبغي أن يكون هذا الإجراء معروفاً لسكان المخيم، بحيث عندما يصل أصدقاؤهم وأقاربهم، يمكنهم إعلامهم بالإجراءات الضرورية لتسجيلهم.

! في حالات موجات الوفود الحاشدة للسكان والتي لا تُجدي معها إجراءات التسجيل الخاصة بالوافدين الجدد. ينبغي أن يتم إنشاء مراكز استقبال لـ «توسيم» (تحديد) الوافدين الجدد وتجنب الاضطرار للقيام بعمليات إحصاء الأنفار المستنزفة للوقت والمجهود بعد ذلك. ويمكن دمج ذلك ضمن عملية الفحص الطبي بالتعاون مع جهات توفير الرعاية الطبية، وتستطيع هياكل القيادة القائمة أن تكون ذات فائدة في هذه المرحلة.

إنهاء التسجيل

الأشخاص الذين غادروا المخيم للأبد أو توفوا لا يعد لهم الحق في الحصول على المساعدات ومن ثم ينبغي إنهاء تسجيلهم، بيد أنه نادراً ما تبلغ الأسر عن حالات المغادرة أو الوفاة

لأملهم في مواصلة استلام المساعدات مستعملين في ذلك بطاقة الشخص المغادر أو المتوفى، أو قد يلجأون لبيع بطاقة الاستحقاق.

وفيما يتعلق بمن يغادرون المخيم، نجد البعض يفضلون الاحتفاظ بمستنداتهم لتكون ضامناً لهم للعودة على العادة لاحقاً وعدم فقد المساعدات والخدمات. وفي عملية تقرير العودة للوطن، قد ترسل الأسر بعض أفرادها قبلها من أجل تقييم الأوضاع الأمنية وتوافر المساكن والمعيشة قبل العودة مع كامل الأسرة. ومن المهم إبداء قدر من الحساسية والمراعاة لهذه الدوافع وتقدير الأمر بشكل معقول قبل الإقدام على إنهاء تسجيل الأشخاص الذين غادروا.

وفي حالة تحركات العودة أو الانتقالات السكانية الكبيرة المنظمة، تصبح عملية إنهاء التسجيل أقل رهقاً ويمكن دمجها بسهولة في عمليات النقل. كذلك يمكن إجراء عمليات إنهاء التسجيل بالتوازي مع توزيع معدات أو حزم العودة أو عند دفع رواتب العودة النقدية.

منهجيات ومبادئ التصنيف

إن منهجيات التصنيف المدرجة أدناه هي ملخص من «إرشادات بشأن تصنيف الأشخاص النازحين داخلياً»، النسخة المؤقتة. ورغم أن هذه المنهجيات قد تم إعدادها خصيصاً لعمليات تصنيف النازحين داخلياً على المستوى القطري/الإقليمي وليس على مستوى المخيم، إلا أنه بالإمكان تطبيقها على التصنيف في أوضاع المخيمات وتصنيف اللاجئين كذلك.

الاستعراض العام المبدئي

يعد الاستعراض المبدئي العام خطوة أولى مفيدة في عملية التسجيل، ويستهدف الخروج بنظرة عامة لنوعية المعلومات المتاحة والكافية أو العتيقة أو حتى الغائبة. كما يعطي لنا صورة لموضع الثغرات المعلوماتية الرئيسية والمواضع التي يجب فيها إعطاء الأولوية لجمع المعلومات. كذلك فإنه يتم استعراض المعلومات المتوافرة محلياً وعالمياً وإلى أبعد حد ممكن.

المناهج الكمية

تقوم هذه المناهج في معظم الحالات بتجميع المعلومات الخاصة إما عن قطاع سكاني معين أو كامل السكان على نحو يمكن خلاله استقرار النتائج لتعميمها لاحقاً على كامل سكان المخيم.

التقديرات السكانية السريعة

تكون التقديرات السكانية السريعة ملائمة لتقدير أعداد السكان وخصائصهم الأساسية في خلال فترة زمنية قصيرة - على سبيل المثال، عندما لا يكون الموقف مستقرًا بعد ولا زالت هناك انتقالات سكانية جارية. وثمة مناهج أخرى يمكن استخدامها عندما يتعذر إجراء الإحصاء على أرض الواقع. ورغم ذلك، فإن ثمة حاجة من ناحية المبدأ للإحصاء على أرض الواقع من أجل الحصول على تقدير أكثر دقة للسكان. فمن خلال الإحصاء على أرض الواقع، والذي يتحقق أفضل استخدام له في المناطق الجغرافية ذات المعالم والتقسيمات الواضحة - يمكن الحصول على قدر إضافي من المعلومات التي ترصد خصائص السكان أثناء عملية التقدير.

١- مسح المناطق باستخدام التصوير الجوي | بالأقمار الصناعية

ويستخدم هذا الأسلوب من أجل الحصول على صورة عامة للانتقالات الجارية لتقدير الأعداد أو رؤية المصدر الذي يحدو بالسكان إلى الهروب - والمواقع التي ينتقلون إليها.

٢- رصد التدفق

وفيه يتم إحصاء السكان أثناء مرورهم من نقطة معينة - كمفترق طرق أو جسر أو ممر جبلي - إما على امتداد كامل الانتقال (الشامل) أو بالاستعانة بإحصائيين يعودون إلى نفس النقطة في أوقات معينة من اليوم أو الأسبوع (لحظي). وتفيد هذه الطريقة في الخروج بتقدير للأعداد أثناء الانتقالات الجماعية للسكان، وذلك مثلاً أثناء الهجرات الجماعية من إحدى المناطق أو أثناء حركات العودة الحاشدة.

٣- إحصاء المساكن

وفي هذه الطريقة يتم إحصاء العدد الإجمالي للأكواخ - مساكن المخيم - في منطقة معينة من أجل الخروج بتقدير بالعدد الإجمالي للسكان في هذه المنطقة. ويمكن أن يتم إجراء هذه الطريقة مع إجراء مسح للحصول على معلومات إضافية عن السكان.

٤- إحصاء الأنفار

وفيه يتم إحصاء إجمالي عدد المقيمين في منطقة معينة، وهي طريقة أكثر استنزافاً للوقت والمجهود مقارنة بإحصاء المساكن.

٥- إحصاء المساكن | الأنفار باستخدام مناهج التعيين

يمكن باستخدام مناهج العينات إحصاء مجموعة فرعية من السكان أو المساكن ثم استقراء النتائج لتقدير الرقم الذي يمثل إجمالي التعداد السكاني.

المسوحات

مسح الأسر

ويتم إجراءه من خلال انتقاء عينة سكانية وتعميم ما يتمخض عن تحليل خصائصها من نتائج. وهو عملية ملائمة لجمع البيانات على المستويين الأسري والفردى. وتصلح هذه الوسيلة للتطبيق عندما تكون الظروف السكانية موالية وكانت الأوضاع مستقرة بحيث تسمح بجمع قدر أكبر من المعلومات الإضافية. وفي المخيمات أو المستوطنات، يمكن استخدام المسح الأسري للتأكد و/أو جميع كم من البيانات الإضافية.

التسجيل

يمكن استخلاص التصنيفات السكانية من بيانات التسجيل القائمة. ويمكن حينها إجراء تحليل لهذه البيانات بمجرد أن يتم إدخال بيانات التسجيل إلكترونياً.

الإحصاء السكاني

وتجريه عادة الحكومات الوطنية كل عشر سنوات. وهو يغطي التعداد السكاني الإجمالي في البلاد وإلى جانب فائدته في استخلاص البيانات الفردية، وتستخدم هذه الطريقة في الحصول على مجموعة من المعلومات الاجتماعية والاقتصادية ذات الصلة عن كل أسرة. وفي أوضاع النازحين داخلياً، يمكن العثور على التصنيف السكاني ضمن معلومات الإحصاء الوطنية للبلاد.

المناهج النوعية

تختلف المناهج النوعية عن المناهج الكمية في أن محصلتها النهائية لا يتم بالضرورة التعبير عنها في صورة رقمية، كذلك فإن الأسلوب الذي تنتهجه في جمع البيانات لا يحتاج التزاماً بالمفاهيم الإحصائية. وتأتي هذه المناهج مكملةً للمناهج الكمية وهي مفيدة في موازنة وتفسير النتائج.

١- حوارات مجموعات المناقشة

وتقوم بها مجموعات المناقشة وهي تستهدف بمناقشاتهما الخروج بفهم أفضل للسكان وخصائص البنية السكانية. ومن الضروري مناقشة نفس مجموعات المسائل مع القطاعات السكانية المختلفة- مثلاً مع مجموعات الذكور ومجموعات الإناث والمراهقين والبالغين والعجائز والأشخاص المعاقين - وذلك لضمان رصد آراء السكان المختلفة بأكبر قدر ممكن من الدقة.

٢- اللقاءات مع المطلعين الرئيسيين

ويتم إجراء هذه اللقاءات مع عدد صغير للغاية من الأشخاص المختارين مسبقاً ممن يمتلكون معلومات ذات صلة. وكما هو الحال مع حوارات مجموعات المناقشة، يعد تنوع الأشخاص هنا ضرورياً من أجل الحصول على رؤية شاملة تمثل المجموع.

قائمة المراجعة الخاصة بوكالة إدارة المخيم

- تم الاتفاق على التزامات وتفويضات وأدوار الأطراف المختلفة المشاركة في التسجيل و/أو التصنيف وفهمها، وذلك قياماً على ظروف وأوضاع موقف النزوح.
- تحقق المشاركة الشاملة في عملية التسجيل/التصنيف، والتي تشمل تحديد أهداف العملية والمنهجيات المقرر تطبيقها.
- مشاركة سكان المخيم في التخطيط والتنفيذ والرصد والتقييم النهائي لعملية التسجيل/التصنيف.
- وجود آلية للتحقيق في الشكاوى ومتابعتها، وهو ما يسهم في إرساء مبدأ المساءلة أمام سكان المخيم.
- حصول السلطات الوطنية على دعم المجتمع الإنساني في تنفيذ التزاماتها المتعلقة بالتسجيل و/أو التصنيف وتوثيق المواطنين النازحين في البلد.
- استخدام وكالة إدارة المخيم لمعلومات التسجيل/التصنيف في تغذية خططها للبرنامج الفعالة والتي توفر المساعدات والحماية لمجتمع المخيم.
- توافر الخطط والموارد لتحديث بيانات التسجيل بصفة دورية لضمان دقتها وفائدتها.
- قيام وكالة القيادة القطاعية/العنقودية بالعمل مع السلطات الوطنية لضمان التزام عملية التسجيل في المخيم بالحد الأدنى من المعايير المطلوبة.
- الإبلاغ الفوري عن حالات الأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم من قبل وكالة إدارة المخيم لوكالات حماية الطفل المعنية.
- تشجيع وكالات توفير الخدمات في المخيم على المشاركة بشكل مباشر في عملية التسجيل/التصنيف و/أو توفير أطقم العاملين والمرافق الضرورية، مثل الدورات المياه ونقاط المياه وأكشاك التسجيل.
- الاهتمام بتذليل العقبات أمام النساء والفتيات لكي يتمكن من التسجيل وضمان أمنهن وإيجاد الحلول الممكنة لمشكلاتهن المتعلقة بالأمن.
- إجراء تسجيل سريع للأسرة في وقت مبكر من حالات الطوارئ لضمان توفير الطعام والخدمات الأساسية بأسرع ما يمكن.
- تدريب العمالة المؤقتة من سكان المخيم والمجتمع المضيف، بمن فيهم النساء، وحضهم على التوقيع على ميثاق للسلوك المهني قبل التعيين.
- مراعاة تحديد التوقيت السليم لبدء عملية التسجيل بحيث لا تتعارض أو تتزامن مع غيرها من الأنشطة المهمة.

- جمع المعلومات الأساسية المتوافرة من السلطات المحلية وبرنامج الغذاء العالمي وقادة المجتمع ودمج هذه المعلومات معاً ووضع تقديرات بها إذا استدعى الأمر ذلك.
- إطلاق الحملات الإعلامية المنهجية والواضحة قبل عمليات التسجيل/التصنيف.
- الاستقرار على منهجية معينة لإجراء عملية التسجيل، بما في ذلك خطط «توسيم» سكان المخيم قبل البدء في فعاليات عملية التسجيل.
- الاستقرار على نوعية المستندات الملائمة، مثل بطاقات الاستحقاق و/أو بطاقة التسجيل.
- تقييم طبيعة المعلومات المدرجة في المستندات، والتي يتم نشرها، على ضوء اعتبارات حماية السرية والخصوصية.
- الاستقرار على الوسائل اللازمة لمنع محاولات الاحتيال واتخاذ الإجراءات التأديبية تجاهها، بما في ذلك محاولات الاحتيال التي قد يرتكبها عاملو المخيم أنفسهم.
- تخزين البيانات بشكل آمن مع مراعاة عامل السرية مع وضع اتفاقيات واضحة بشأن تشارك البيانات.
- توافر المخططات التي تفضّل لكيفية إدارة عملية تسجيل موجات الوافدين الجدد.
- التخطيط للوسائل التي يمكن من خلالها التشجيع على إنهاء التسجيل عند مغادرة المخيم أو الوفاة.
- الأخذ في الاعتبار كل من المنهجيات الكمية والنوعية عند تصنيف إحدى التجمعات السكانية للنازحين وتوظيفها على النحو الملائم.

الأدوات

تتوفر معظم الأدوات والنشرات وغيرها من الوثائق المشار إليها على أسطوانة مجموعة الأدوات (Toolkit CD) والمرفقة بكل كتيب مطبوع. كذلك تم وضع روابط لتحميل الملفات الخاصة بالموضوع من على شبكة الإنترنت.

- إرشادات بشأن استخدام الشفرات (الأكواد) القياسية للاحتياجات الخاصة.
- منظمة إنقاذ الطفولة، ٢٠٠٤. توفير الرعاية والحماية للأطفال في حالات الطوارئ: دليل ميداني.
- مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، ٢٠٠٦. أنظمة العناوين لمخيمات اللاجئين والنازحين داخلياً - مذكرة توجيهية.

قراءات ومراجع

Judy El-Bushra and Kelly Fish. Refugees and Internally Displaced Persons

Global Protection Cluster Working Group, 2007. Handbook for the Protection of Internally Displaced Persons.

IDMC, OCHA, 2007. Guidance on Profiling Internally Displaced Persons. Provisional Release.

John Telford, ODI, 1997. Good Practice Review. Counting and identification of beneficiary populations in emergency operations: registration and its alternatives.

UNHCR, 2002. Designing Protection Strategies and Measuring Progress: Checklist for UNHCR Staff.

UNHCR/WFP, 2004. Joint Assessment Guidelines (with Tools and Resource Materials).

UNHCR, 2003 (provisional release). Handbook for Registration. Procedures and Standards for Registration, Population Data Management and Registration

UNHCR, 2006 – Operational Protection in Camps and Settlements, A Reference Guide for Good Practices.

UNHCR, 2007 Handbook for Emergencies

WFP, European Commission, DAN, 2006. Desk Review: Estimating Population Size in Emergencies.