



STANDARDELE MINIME
DE GESTIONARE
A CENTRELOR DE
PLASAMENT TEMPORAR



STANDARDELE MINIME DE GESTIONARE A CENTRELOR DE PLASAMENT TEMPORAR

EDIȚIA 2021

Cuprins

Despre Standardele Minime de Gestionare a Centrelor de Plasament Temporar	iii
Cui i se adresează Standardele minime de Gestionare a Centrelor?.....	iv
Structura standardelor	v
Mulțumiri.....	vii
Introducere	2
Cine sunt beneficiarii centrelor de plasament temporar?.....	2
Ce reprezintă gestionarea centrelor?.....	3
De ce este necesară gestionarea centrului?	4
Unde se aplică aceste standarde?.....	5
Carta umanitară, principii umanitare și principii de protecție.....	8
Centrele de plasament – drept ultimă instanță	9
Furnizorul de ultimă instanță	11
1. Politici și capacități de gestionare a centrelor de plasament	13
2. Participarea și reprezentarea comunității	23
3. Mediul centrelor	34
4. Serviciile de monitorizare și coordonare a centrelor	42
5. Ieșirea și tranziție	50
Anexa 1 – Lista de verificare pentru monitorizarea incluziunii persoanelor cu dizabilități.....	58
Capacitățile de gestionare centrului și identificarea acestora	58
Participarea și reprezentarea	59
Mediul centrului	61
Serviciile de monitorizare și coordonare a centrelor	61
Ieșire și tranziție	63
Referințe și lecturi suplimentare.....	64
Acronime și abrevieri	66
Index.....	67

Despre Standardele Minime de Gestionare a Centrelor de Plasament Temporar

În timpul unei crize umanitare, așezările și centrele de plasament temporar pentru refugiați, sunt adesea singurele locuri în care Persoanele Strămutate în Interiorul Țării (IDP) și refugiații pot găsi protecție și asistență.

Prezentele **Standarde Minime de Gestionare a Centrelor de Plasament pentru Refugiați** descriu acțiunile minime necesare pentru a susține un angajament semnificativ în cadrul unui astfel de centru, precum și planificarea acțiunilor și coordonarea între sectoare și agenții. Acestea descriu rolul agențiilor de gestionare a situațiilor de criză, care sunt implicate zilnic în operațiunile umanitare, și stabilesc standarde minime de calitate pentru activitățile desfășurate în centre. Deși, sunt denumite Standardele Minime de Gestionare a Centrelor de Plasament, standardele se aplică tuturor contextelor în care persoanele strămutate caută adăpost, protecție și alte tipuri de sprijin, iar termenul “centru de plasament” este utilizat, cu excepția cazurilor în care se face referire la un plasament specific în cadrul unui centru.

Standardele umanitare se bazează pe convingerea fundamentală că drepturile tuturor persoanelor strămutate trebuie să fie respectate și că nevoile lor trebuie satisfăcute într-un mod care să le mențină demnitatea.

Necesitatea dezvoltării unui cadru de standarde pentru evaluarea calității activităților desfășurate de AGC (Agenția de Gestionare a Centrelor) a fost evidentă de mult timp în urmă. Încă în 2002, principalele AGC și specialiștii din domeniu au recunoscut lipsa unor standarde și reguli comune, și au atenționat asupra neconcordanțelor în ceea ce privește nivelurile de asistență și protecție. Astfel, s-a făcut evidentă necesitatea unor orientări și instrumente comune pentru gestionarea centrelor, fapt ce a condus, în 2004, la crearea *Setului de Instrumente pentru Gestionarea Taberelor de Plasament*. În prezent, acest set de instrumente reprezintă o sursă de referință larg recunoscută, oferind cunoștințe cuprinzătoare și învățăminte practice în domeniul gestionării centrelor. Au urmat alte ghiduri și manuale, în special *Manualul pentru protecția Persoanelor Strămutate în Interiorul Țării*, publicat în 2010 de Agenția ONU pentru Refugiați (UNHCR). O cerere mai recentă venită din partea specialiștilor din domeniu, împreună cu dezvoltarea unui cadru eficient, care reprezintă un obiectiv-cheie al grupurilor globale, a determinat Grupul de Coordonare și Administrare a Taberelor (CCCM) să demareze un proiect în 2016 pentru a stabili standarde umanitare sectoriale minime.

Standardele Minime de Gestionare a Centrelor sunt rezultatul unor consultări ample pe teren, a sondajelor online, a dezbaterilor în cadrul focus-grupurilor, a studiilor de analiză și documentare, precum și a consultanței experților. Persoanele strămutate, principalii parteneri operaționali și autoritățile guvernamentale au contribuit în mod activ la elaborarea standardelor prin oferirea de consultații. Având în vedere că centrele și alte medii de strămutare sunt parte integrantă a unui ecosistem amplu în cadrul răspunsului umanitar, standardele fac referire la documentele de orientare existente atât în sectorul

tehnic CCCM, precum *Setul de Instrumente pentru gestionarea Taberelor de refugiați* (Camp Management Toolkit) și *Manualul pentru protecția Persoanelor Strămutate în Interiorul Țării*, cât și resursele fundamentale ale Parteneriatului pentru standarde umanitare, inclusiv Manualul Sphere. Astfel, acestea ghidează persoanele care activează în mediile de strămutare, clarificând așteptările față de profesioniștii din domeniul CCCM și sprijină managerii de plasamente care ar putea fi la început de drum în acest domeniu.

Cui i se adresează Standardele minime de Gestionare a Centrelor?

Publicul țintă al acestor standarde este reprezentat de **managerii Centrelor de plasament și de echipele acestora**, adică personalul care activează zilnic în mediile de strămutare.

În plus, aceste standarde sunt concepute pentru a fi utilizate și de către persoanele care interacționează cu comunitățile celor strămutați în locurile de reședință ale acestora. Printre aceștia se numără cei care intră în contact direct și zilnic cu persoanele strămutate, responsabili și factorii de decizie politică, specialiștii tehnici, coordonatorii, donatorii, cadrele universitare și cei care activează în domeniul advocacy pentru persoanele strămutate, al mass-media sau al comunicării.

Pentru a atinge aceste standarde minime de gestionare a centrelor, poate fi necesară adoptarea unor abordări organizaționale variate, adaptate la context. Luând în considerare această observație, standardele utilizează termenul generic de "Agenție de Gestionare a Centrelor" (AGC), care acoperă diverse structuri și echipe implicate în gestionarea și administrarea plasamentelor. Acestea pot include:

- agenția tradițională de gestionare a taberelor pentru persoane strămutate, care organizează structurile de guvernare ale comunităților strămutate și coordonează asistența și serviciile prestate de organizațiile umanitare sau de alte organizații (cum ar fi, entitățile private și autoritățile locale);
- agenția mobilă de gestionare a taberelor pentru persoane strămutate, care se bazează pe adaptarea răspunsurilor CCCM la așezările dispersate, numeroase și mai puțin structurate, unde prezența permanentă a unei agenții de gestionare nu este fezabilă sau oportună. Agenția colaborează îndeaproape cu persoanele strămutate, rezidenți ai acestor așezări, pentru a organiza un răspuns multisectorial la nevoile celor din urmă. Aceasta se concentrează, în principal, pe gestionarea și coordonarea așezărilor comunale de diferite dimensiuni și a așezărilor dispersate, asigurându-se că rezidenții acestora participă la gestionarea răspunsului. Dacă este necesar, poate viza, de asemenea, populațiile mai largi care locuiesc într-o anumită zonă pentru a asigura un răspuns coordonat la nivel de zonă; și
- sprijin suplimentar în gestionarea centrelor, furnizat omologului guvernamental național, de stat sau desemnat, sau unei organizații locale desemnate, atunci când este necesar. Echipa de sprijin pentru gestionarea centrelor furnizează asistență pentru consolidarea capacităților entității desemnate pentru Gestionarea Centrelor, astfel încât aceasta să poată îndeplini eficient rolurile și responsabilitățile sale. Acest lucru poate include, de ex., sprijin în coordonarea și monitorizarea zilnică a asistenței și a prestării serviciilor; formarea și dezvoltarea competențelor, inclusiv prin furnizarea de instrumente adecvate; și furnizarea de echipamente.

Structura standardelor

Standardele Minime de Gestionare a Centrelor au o structură comună, similară altor standarde umanitare, pentru a ajuta cititorul în înțelegerea afirmației universale (standardul minim), fiind urmate de o serie de acțiuni-cheie, indicatori-cheie și note orientative pentru realizarea acestora.

- **Standardele minime** sunt derivate din principiul respectării drepturilor persoanelor strămutate. Acestea sunt de natură generală și calitativă, indicând minimul care trebuie atins în orice situație de criză.
- **Acțiunile-cheie** conturează pașii practici pentru atingerea standardului minim. Acestea vin sub formă de sugestii și pot să nu se aplice în toate contextele, practicianul selectând doar cele mai relevante pentru situație.
- **Indicatorii-cheie** servesc drept repere pentru a măsura dacă standardul este atins. Aceștia oferă o modalitate de capturare a rezultatelor procesului și a programului în raport cu standardul și pe parcursul răspunsului. Cerințele minime cantitative reprezintă nivelul minim acceptabil de realizare pentru indicatori și sunt incluse doar acolo unde există un consens sectorial.
- **Notele orientative** oferă informații suplimentare pentru a susține acțiunile-cheie, cu trimiteri la alte standarde, orientări și instrumente.

Utilizarea indicatorilor-cheie

Indicatorii-cheie reprezintă o modalitate de a măsura dacă un standard este atins și nu ar trebui confundați cu standardul în sine. Standardul este universal, dar indicatorii cheie, la fel ca acțiunile cheie, ar trebui să fie dezvoltați mai departe în funcție de context și de faza răspunsului.

Există trei tipuri de indicatori:

- **indicatorii de proces** verifică dacă un criteriu minim a fost atins;
- **indicatorii de progres** monitorizează gradul de îndeplinire al standardului. Aceștia ar trebui utilizați pentru a stabili linii de bază, a fixa obiective împreună cu partenerii și părțile interesate și pentru a monitoriza schimbările către acel obiectiv; și
- **indicatorii-țintă** sunt obiective care reprezintă minimul cantitativ sub care standardul nu este considerat îndeplinit. Acești indicatori ar trebui atinși cât mai rapid posibil, deoarece lipsa acestora poate duce la compromiterea întregului program.

Standardele utilizează atât indicatori cantitativi, cât și calitativi în toate domeniile. Indicatorii care măsoară informații calitative, cum ar fi indicatorii de satisfacție sau percepție, sunt incluși pentru a spori gradul de responsabilizare, în special față de populațiile din plasamente, și pentru a ajuta la proiectarea și dezvoltarea modificărilor de program pe care AGC ar trebui să le realizeze în vederea îndeplinirii standardelor.

Datele dezagregate după sex, vârstă și dizabilitate, în mod minim, permit managerilor de programe și factorilor de decizie să examineze livrarea serviciilor, tratamentul și rezultatele serviciilor în profunzime. O dezagregare mai detaliată poate fi necesară în funcție de context.

Ce se înțelege prin "minim" și ce se întâmplă dacă acesta nu poate fi respectat?

Standardele Minime pentru Gestionarea Centrelor se bazează pe convingerea fundamentală **că drepturile tuturor persoanelor strămutate trebuie să fie respectate și că nevoile acestora să fie satisfăcute într-un mod care să le susțină demnitatea**. Aceste standarde sunt considerate ca fiind cele minime și rămân constante. Cu toate acestea, acțiunile-cheie și indicatorii-cheie trebuie să fie adaptați pentru a fi relevanți în cadrul operațional și să reflecte opinia populației de pe loc, indiferent dacă aceasta face parte din comunitățile strămutate sau din comunitățile gazdă. Contextul se va schimba, de asemenea, pe parcursul ciclului de viață al centrului, astfel încât caracterul lor adecvat ar trebui să fie revizuit în timp.

AGC ar trebui întotdeauna să depășească aceste minime și să abordeze cât mai multe grupuri și nevoile specifice ale acestora. Nu se poate presupune că asistența este o activitate neutră care afectează pe toată lumea în mod egal. Contextul și modul în care este livrată asistența influențează modul în care drepturile omului și nevoile persoanelor afectate sunt respectate și îndeplinite. Prin urmare, o abordare bazată pe drepturile omului oferă cadrul și standardele necesare pentru activitățile de asistență umanitară.

În cazurile în care standardele nu sunt îndeplinite, orice propunere de reducere a cerințelor minime trebuie evaluată cu atenție. AGC ar trebui să conducă un proces pentru a se putea ajunge la un acord colectiv privind orice reducere și să raporteze lipsa de progres real împotriva cerințelor minime. Acestea ar trebui să fie acceptate de persoanele strămutate, comunitățile gazdă, organizațiile care lucrează în zonă și alte părți interesate importante. Organizațiile umanitare trebuie, de asemenea, să evalueze impactul negativ asupra populației atunci când nu se respectă un standard și să ia măsuri pentru a minimiza orice prejudiciu. AGC-urile ar trebui să folosească această lacună în răspuns pentru advocacy și să încerce să atingă indicatorii cât mai curând posibil.

Utilizarea contextuală a standardelor

Intervențiile umanitare au loc în multe contexte diferite. Mai mulți factori vor influența modul în care standardele minime pot fi aplicate în mediul operațional pentru a sprijini dreptul la viață cu demnitate. Printre aceștia se numără:

- cadrul în care se desfășoară intervenția umanitară;
- diferențele dintre populații și diversitatea dintre individuali;
- realitățile operaționale și logistice care vor afecta modalitatea și tipul de răspuns umanitar; și
- nivelurile de referință și indicatorii asumați în diferite contexte, inclusiv definirea termenilor-cheie și stabilirea obiectivelor.

Cultura, limba, competențele personalului de intervenție, securitatea, accesibilitatea, mediul înconjurător și resursele existente vor influența răspunsul umanitar. De asemenea, este important să anticipăm potențialele efecte negative ale răspunsului umanitar și să acționăm pentru a le limita. Standardele Minime pentru Gestionarea Centrelor reprezintă un cod voluntar pentru calitate și responsabilitate, conceput pentru a încuraja cea mai largă utilizare și proprietate a acestor standarde. Acestea nu sunt un ghid "*cum se procedează*", ci o descriere a minimumului ce trebuie îndeplinit pentru a oferi persoanelor afectate posibilitatea de a se recupera și a-și reconstrui viața în urma crizei,

păstrându-și demnitatea. Conformitatea cu standardele nu înseamnă implementarea tuturor acțiunilor-cheie sau îndeplinirea tuturor indicatorilor-cheie din toate standardele. Măsura în care o organizație poate îndeplini standardele va depinde de o serie de factori, dintre care unii sunt în afara controlului acesteia. Lipsa accesului la populația afectată, sau insecuritatea politică sau economică pot face imposibilă îndeplinirea standardelor. În cazurile în care cerințele minime depășesc condițiile de trai ale comunității gazdă, AGC trebuie să ia în considerare modalitățile de reducere a potențialelor tensiuni ce pot apărea, de ex., prin oferirea de servicii comunitare. În unele situații, autoritățile naționale pot stabili cerințe minime care sunt superioare standardele existente.

Conexiuni cu alte standarde

Standardele Minime pentru Gestionarea Centrelor nu acoperă toate aspectele asistenței umanitare care sprijină dreptul la viață cu demnitate. Organizațiile partenere au elaborat standarde complementare în mai multe sectoare, bazate pe aceeași filozofie și angajamente ca și acest set de standarde. Acestea sunt disponibile prin intermediul Asociației Sphere, al Parteneriatului pentru Standarde Umanitare și pe site-urile organizațiilor partenere.

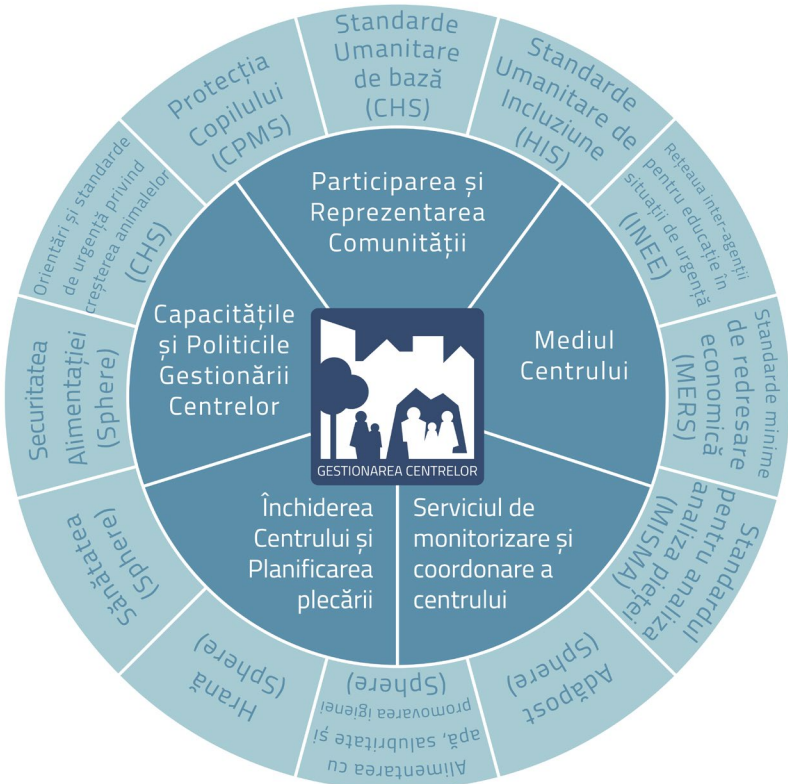
- *Manualul Sphere. Carta umanitară și Standardele minime în Răspunsul Umanitar:* Asociația Sphere;
- *Orientări și Standarde de Urgență privind Creșterea Animalelor:* Proiectul LEGS [Livestock Emergency Guidelines and Standards (LEGS)];
- *Standarde Minime privind Protecția Copilului în Acțiunile Umanitare (CPMS):* Alianța pentru Protecția Copilului în Acțiunile Umanitare;
- *Standarde Minime pentru Educație: Pregătire, Răspuns, Recuperare:* Rețeaua Inter-Agenții pentru Educație în Situații de Urgență (INEE);
- *Standarde Minime de Redresare Economică (MERS):* Rețeaua privind formarea și promovarea întreprinderilor mici (SEEP);
- *Standardul Minim pentru Analiza Pieței (MIAGC):* Parteneriatul pentru asistența în numerar (CALP);
- *Standarde Umanitare privind Incluziunea Vârstnicilor și a Persoanelor cu Dizabilități:* Consorțiul pentru vârstă și dizabilitate.

Mulțumiri

Grupul de lucru pentru Standardele de Gestionare a Centrelor dorește să mulțumească celor peste 850 de persoane din întreaga lume care au contribuit la elaborarea acestor standarde. Consultări pe teren au avut loc în Bangladesh, Irak, Somalia, Sudanul de Sud și Turcia, alături de consultări prin videoconferință în format online din Argentina, Bolivia, Brazilia, Columbia, Costa Rica, Republica Dominicană, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Mexic, Panama, Peru și Venezuela.

Aceste standarde au fost esențiale pentru a reflecta bine diversitatea și specificitatea necesare în gestionarea centrelor de strămutare. Expresia “nimic despre noi, fără noi” este una la care ținem foarte mult și dorim să mulțumim în mod special persoanelor strămutate din Sudanul de Sud și din Bangladesh (și altora care au contribuit online în

Standarde complementare la Standardele Minime de Gestionare a Centrelor



Sursa: Wan Sophonpanich / IOM 2020

mod anonim) pentru că au împărtășit experiența lor directă în ceea ce privește viața într-un loc de strămutare și modalitățile de a face ca aceste standarde să reflecte mai bine această realitate.

Mulțumirile noastre se adresează, de asemenea, următorilor colegi care, în calitate de membri ai grupurilor naționale de coordonare și de gestionare a centrelor/grupurilor de lucru sectoriale sau în alte sectoare umanitare, au jucat un rol central în consultarea și contribuția la standarde.

Alianța ACT / Ajutor creștin și DanChurchAid	Don Bosco Catholic Church
ACTED	Protecția civilă din El Salvador
ADRA	Comunități Globale
Afod	Mână în Mână pentru Syria
Gubernoratul Arauca (Gobernación de Arauca)	Health Link South Sudan
Ajutorul Ataa	Hold the Child
Fundația de caritate Barzani (BCF)	Fundația Human Relief
Blumont	Partenerii pentru standarde umanitare (HSP)
BRAC	Inițiativele IMPACT
CARE	Grup de Coordonare Inter-Sectorial(ISCG)
Fundație de caritate Caritas Bangladesh	Organizație Internațională pentru Migrație (IOM)
Fundație de caritate Caritas Iraq	Organizația de ajutor umanitar INTERSOS
Casa del Migrante de Saltillo	Centrul Comun de Coordonare a Crizelor (JECC) din cadrul Centrului Regional Kurdistan. Guvernului Kurdistanului
Comitetul Internațional al Crucii Roșii	Fundația Maram pentru ajutor și dezvoltare
Comitetul Internațional pentru Dezvoltarea Popoarelor (CISP)	Mercy-USA pentru ajutor și dezvoltare
Fundația Colombia Nuevos Horizontes	Muzun pentru ajutor umanitar și dezvoltare
COOPI - Cooperazione Internazionale	Institutul Național de Apărare Civilă, Peru (INDECI)

Consiliul Danez pentru Refugiați	Salvați Copiii
Societățile Naționale de Cruce Roșie din America Latină	Centrul de migrație Scalabrini
NORCAP	Proiectul de întreținere și inginerie a plasamentelor (SMEP), Bangladesh
Liga de Tineret a Frontierei Nordice (NoFYL)	Asociația tinerilor medici somalezi (SOYD)
Consiliul Norvegian pentru Refugiați (NRC)	Agenția de Dezvoltare a Sudanului de Sud (SSUDA)
Biroul pentru coordonarea afacerilor umanitare, ONU (OCHA)	Centrul de tranzit: Albergue La Sagrada Familia, Mexic
Plan International	Centrul de tranzit: Albergue de Migrantes Hermanos en el Camino, Mexico
Organizația POINT	Societatea Semilună Roșie din Turcia
Societatea Semilună Roșie din Qatar	UNICEF (Wash, Protecția Copilului)
Red Clamor	Departamentul Operațiuni de pace al ONU
Comisarul pentru ajutorarea și repatrierea refugiaților, (RRRC) Bangladesh	Înaltul Comisariat al ONU pentru Refugiați (UNHCR)
RIADIS	Organizația Violet
RNVDO	Femei Pioniere pentru Pace și Viață (HINNA)
Asociația de caritate Saed	Programul Alimentar Mondial
Punga Samariteanului	Organizația de activități de tineret (YAO)
Salvați femeile și copiii din Somalia (SSWC)	

Finanțarea a fost asigurată de OIM (Organizația Internațională pentru Migrație), Consiliul Danez pentru Refugiați și UNHCR.

Versiuni pilot ale acestor standarde au fost utilizate în Somalia și Siria și au servit drept fundament pentru consolidarea capacităților ONG-urilor locale din Indonezia.

Mulțumim, de asemenea, OIM și DRC pentru contribuția lui Jennifer Cline Kvernmo și Tom Stork la coordonarea și gestionarea grupului de lucru, a consultărilor și a procesului de redactare.

Grupul consultativ strategic CCCM, Sara Ribeiro Ferro, Erica Karapandi și David Preux au contribuit la proiectele anterioare și au făcut comentarii detaliate, în timp ce Kit Dyer, Partenerii Standardelor Umanitare și Profesioniștii ai Asistenței și Protecției Umanitare (PHAP) au ajutat la redactarea versiunii finale. Designul grafic a fost realizat de Livia Mikulec de la The Human Atelier.

În cele din urmă, ne gândim la bărbații, femeile și copiii care sunt strămutați și care trăiesc, astăzi, în locuri temporare. Refugiați, imigranți și solicitanți de azil, fie ca noi să vă susținem demnitatea, astfel încât să ajungeți curând acasă. Voi ne inspirați în activitatea noastră umanitară.

Introducere

Introducere

Cine sunt beneficiarii Centrelor de Plasament Temporar?

În cadrul populațiilor strămutate, anumite grupuri de persoane pot avea nevoi speciale. La fel ca și în Manualul Sphere și în alte ghiduri ale Partenerilor pentru Standarde Umanitare, prezentele Standardele Minime de Gestionare a Centrelor de Plasament utilizează termenul “persoane” într-un sens extins al cuvântului pe tot parcursul acestui manual. “Persoanele” sunt cele pe care Managerii de Sit îi sprijină în timp ce aceștia locuiesc temporar în așezări provizorii, iar toate persoanele au dreptul la viață cu demnitate. “Persoanele” includ femei, bărbați, băieți și fete, indiferent de vârstă, handicap, naționalitate, rasă, etnie, stare de sănătate, afiliere politică, orientare sexuală, identitate de gen sau orice alte caracteristici pe care le-ar putea folosi pentru a se defini.

Prin coordonarea sa la nivelul centrului, AGC-ul are responsabilitatea de a asigura un mediu protector pentru toți cei care locuiesc în centru. Nu toți oamenii vor avea același control, putere și resurse, în special în cazul centrelor temporare care durează mulți ani. Persoanele și grupurile vor avea capacități și nevoi diferite, la fel ca și niveluri de vulnerabilitate diferite de-a lungul ciclului de viață al centrului, care se vor schimba în timp. Aceștia și alți factori pot constitui, de asemenea, baza unei discriminări intenționate. Agențiile de Gestionare a Centrelor ar trebui să acorde o atenție deosebită pentru a echilibra cerințele individuale și, în special, ale grupurilor vulnerabile, reflectând în același timp principiul imparțialității. O atenție specială în ceea ce privește consultarea, conceperea programelor, monitorizarea nevoilor și asistența este fundamentală în gestionarea Centrelor de Plasament Temporar.

Categoriile Populației	Grupuri cu necesități speciale
Copiii	Copii neînsoțiți și separați de familie; Copiii care au fost anterior asociați forțelor sau grupurilor armate; Copii - capi de familie; Copii – soți; Fete însărcinate; Copii supraviețuitori ai violenței de gen (GBV).
Tineri și adolescenți	Tineri neșcolarizați și șomer; Tineri care au fost asociați anterior forțelor sau grupurilor armate;

Femei	Femei - capi de familie, inclusiv văduve; Femei fără sprijin bărbătesc; Femei care au fost asociate anterior forțelor sau grupurilor armate; Femei supraviețuitoare ale GBV; Femei însărcinate și mame care alăptează.
Vârstnici	Vârstnicii fără sprijin familial sau comunitar și/sau care au la îngrijire copii sub vârsta de 18 ani.
Persoane afectate de boală sau traume	Persoane bolnave fără sprijin familial sau comunitar; Persoane care trăiesc cu HIV/SIDA sau sunt expuse riscului de infectare cu HIV/SIDA; Supraviețuitori ai torturii.
Grupuri minoritare	Minorități etnice și naționale; Minorități religioase; Minorități lingvistice; Grupuri nomade/pastorale; Persoane lesbiene, homosexuale, bisexuale, transexuale, intersexuale (LGBTI).
Bărbați	Tineri/bărbați lipsiți de drepturi; Bărbați supraviețuitori ai GBV; Bărbați singuri capi de familie.
Persoane cu dizabilități	Persoane cu deficiențe fizice; Persoane cu deficiențe senzoriale; Persoane cu deficiențe psihosociale sau intelectuale.

© Informații despre rolul managerilor centrelor de plasament în acordarea asistenței și protecției pentru grupurile cu cerințe speciale pot fi găsite în capitolul 11 din Setul de instrumente de Gestionare a Taberelor (Camp Management Toolkit) și în Manualul Sphere 2018, paginile 10-16 pentru definiții detaliate și informații utile.

Ce reprezintă gestionarea centrelor de plasament?

Gestionarea Centrelor reprezintă coordonarea și monitorizarea acordării serviciilor, protecție și asistență în locațiile în care oamenii se refugiază. Aplicând cadrul legal de protecție și standardele umanitare minime prin intermediul guvernantei comunitare și al sistemelor participative, gestionarea centrului este atât administrativă, cât și socială. Scopul său este de a se asigura că serviciile și protecția oferite în cadrul comunităților sunt în conformitate cu legile, orientările și standardele convenite la nivel național și internațional, pentru a îmbunătăți calitatea vieții și demnitatea pe durata perioadei de refugiu și pentru a pleda pentru soluții (“durabile”).

Termenul “centru de plasament” este utilizat din ce în ce mai des în acest sector pentru a se aplica centrelor și mediilor asemănătoare centrului, inclusiv centrele autorizate, așezările autogestionate, centrele colective, centrele de primire și de tranzit și centrele de evacuare - și este utilizat pe tot parcursul acestui document. În cazul în care diferențele dintre caracteristicile centrului au un impact asupra activităților zilnice de gestionare și asupra standardelor, acestea sunt explicate în notele orientative. Centrele de plasament sunt locuri în care serviciile, infrastructurile și resursele sunt partajate și gestionate în mod colectiv. Pentru a atinge acest obiectiv, sarcina centrală a fiecărei Agenții de Gestionare a Centrului este de a asigura o coordonare eficientă la nivelul centrului între toate părțile interesate.

Centrele (din toate categoriile de adăposturi temporare) ar trebui să rămână o opțiune de ultimă instanță și o soluție temporară. În cazul în care acestea sunt înființate, agențiile și autoritățile ar trebui să încerce să asigure protecție și să furnizeze gama necesară de servicii de salvare a vieții în toate sectoarele umanitare la un standard minim.

De ce este necesară gestionarea centrului?

Acolo unde activează o Agenție de Gestionare a Centrului dedicată și personalul acesteia, se asigură o prestare mai previzibilă și mai coordonată a serviciilor. **Managerii centrelor de plasament și echipele lor sporesc participarea, promovează responsabilitatea pentru persoanele afectate și facilitează actualizarea informațiilor privind nevoile de asistență ale populațiilor afectate, programele furnizorilor de ajutor umanitar și serviciile guvernamentale, îmbunătățind în același timp mediul de protecție.** Structurile dezvoltate de managerii centrelor de plasament, sunt adesea, esențiale pentru a da posibilitatea persoanelor afectate să se organizeze și să își mobilizeze comunitățile, să contribuie la furnizarea de asistență și să ia decizii în cunoștință de cauză pentru ele însele și pentru familiile lor.

Autoritățile locale sunt adesea primele care răspund la o criză. În unele medii, acestea vor fi responsabile de toate cele trei roluri din cadrul CCCM (administrare, coordonare și gestionare). În alte contexte, guvernul poate solicita agențiilor externe sau grupului CCCM să contribuie la asigurarea răspunsului umanitar de urgență.

În ultimii ani, sectorul CCCM a marcat alte tendințe în prestarea serviciilor pentru persoanele strămutate. Pe lângă tendințele generale de urbanizare, alți factori duc la faptul că persoanele strămutate se refugiază în centre colective alternative sau preferă așezările aflate în autogestiunea acestora. Printre acestea se numără disponibilitatea limitată a terenurilor pe care să le ocupe în mod legal și să le utilizeze pentru a-și asigura mijloacele de subsistență, accesul restrictiv la piețe, problemele de securitate și strategiile de adaptare. Guvernele-gazdă sunt adesea reticente față de înființarea centrelor oficiale din motive politice, dorind să evite recunoașterea vizibilă a unei populații strămutate aflată sub responsabilitatea lor sau anticipând faptul că populația locală se va orienta către centre în căutarea asistenței și serviciilor care nu le sunt disponibile în altă parte. Centrele autorizate, planificate, au nevoie de o pregătire complexă, precum și drepturi de

proprietate asupra terenului, buget și permisiune din partea autorităților - toate acestea lipsind adesea.

În plus, multe persoane strămutate preferă să nu locuiască în centre autorizate preocupărilor legate de accesul deficitar la piețe și la oportunități de mijloace de trai, precum și de asocierea acestora cu lipsa libertății de mișcare. Citiți mai multe despre abordările bazate pe zone pentru CCCM [aici](#).

Unde se aplică aceste standarde?

Standardele se aplică într-o gamă diversificată de situații de strămutare, acoperind centre autorizate sau spontane, centre colective, centre de primire și de tranzit, centre de evacuare și, în anumite circumstanțe, abordări în afara centrelor și în zone. Există o opinie comună conform căreia populațiile care trăiesc în centre sunt clar separate de zonele înconjurătoare. Cu toate acestea, în realitate, frontierele sunt mai puțin rigide, iar circulația între centre poate fi foarte fluidă. Organizațiile CCCM sunt implicate în mod activ în furnizarea de asistență pentru gestionarea centrelor de plasament pentru persoanele strămutate care trăiesc în comunitățile gazdă și în afara centrelor. Tabelul de mai jos descrie gama de centre acoperite de aceste standarde.

Centre autorizate	Centrele autorizate pot fi amplasate în zone urbane sau rurale. Acestea sunt locuri în care populația strămutată locuiește în locuri construite în mod intenționat, având la dispoziție o echipă multidisciplinară. Serviciile din centrele autorizate pot include aprovizionarea cu apă, distribuirea de alimente, distribuirea de produse nealimentare, servicii educaționale și asistență medicală din partea organizațiilor umanitare sau a infrastructurii municipale existente. Aceste servicii sunt, de obicei, doar pentru rezidenții centrului.
Locuințe auto-gestionate	Grupurile de persoane strămutate, deseori familii sau grupuri de rude, se pot instala de sine stătător în zone urbane sau rurale. Aceste tipuri de centre sunt în general independente în gestionare pentru o anumită perioadă de timp și pot exista fără a beneficia de sprijin umanitar extern sau oficial. Locuințele auto-gestionate sunt adesea amplasate pe terenuri private și se caracterizează prin absența negocierilor sau a unor acorduri clare cu populația locală sau cu proprietarii privați în privința utilizării sau accesului. În unele cazuri, o agenție de gestionare a centrelor poate funcționa în apropiere și poate identifica nevoile persoanelor strămutate, încercând să le integreze în structura de gestionare pentru ca cele din urmă să poată beneficia de asistență.

<p>Centre colective neacreditate (informale)</p>	<p>Persoanele strămutate pot găsi adăpost în clădiri publice și facilități comunitare existente, de ex., școli, fabrici, cazărmi, centre comunitare, primării, săli de sport, hoteluri, depozite, fabrici dezafectate și clădiri în curs de finalizare. (repetarea aceleuiași subiect în 2 propoziții la rând). Aceste locații probabil nu au fost inițial construite pentru a servi ca locuințe și sunt adesea utilizate în situații în care se face o deplasare către sau într-un mediu urban. Asemănător unui centru acreditat, un centru colectiv este destinat temporar doar ca locuință sau punct de tranzit. Gradul de asistență poate varia de la sprijin complet până la autonomie, iar conducerea centrului colectiv poate avea un rol crucial în coordonarea serviciilor oferite.</p>
<p>Centre de primire și tranzit</p>	<p>Centrele de primire și de tranzit pot fi necesare la începutul unei situații de urgență ca spații de acomodare temporară înainte ca oamenii să fie transferați într-o locație adecvată, sigură și pe termen lung, sau la sfârșitul unei operațiuni ca punct de pregătire pentru întoarcere. Prin urmare, acestea sunt, de obicei, fie pe termen mediu, fie pe termen scurt și pot găzdui, de asemenea, persoane care se întorc în zonă. De asemenea, centrele de tranzit oferă, de obicei, mai multe servicii populației și se implică doar indirect în activitățile de participare comunitară și în procesul decizional.</p>
<p>Centrele de evacuare de urgență</p>	<p>Centrele de evacuare de urgență sunt înființate pentru a oferi un adăpost temporar adecvat persoanelor care fug de o amenințare specifică și imediată, cum ar fi calamitățile naturale, precum: uragane, incendii și inundații. Se folosesc adesea școli, stadioane sportive și clădiri religioase sau civice. Acestea ar trebui să fie pregătite și amenajate din timp, acolo unde și când este posibil, și trebuie să asigure un adăpost accesibil. Autoritățile centrale trebuie gestioneze corect capacitatea de cazare, inclusiv pe timp de noapte, împreună cu fluxul de populație estimat.</p>
<p>Abordări în afara taberei sau bazele pe zone</p>	<p>Abordarea bazată pe zone (uneori numită "de cartier") se aplică zonelor geografice desemnate și pot avea loc în medii urbane, peri-urbane sau rurale. Activitățile sunt livrate de o echipă mobilă cu abilități și profiluri adaptabile. Munca lor se concentrează pe stabilirea unui centru pentru a oferi servicii de gestionare a locației pentru persoanele care trăiesc în întreaga comunitate, atât gazde, cât și persoane strămutate. Cazarea poate include spații închiriate și așezări spontane. Ele sunt utilizate cel mai frecvent în medii de deplasare dispersate și greu accesibile. Au o durată de viață scurtă, deoarece sunt folosite pentru situații de urgență în evoluție și ar trebui să fie strâns aliniată cu structurile naționale.</p>

Așezările urbane

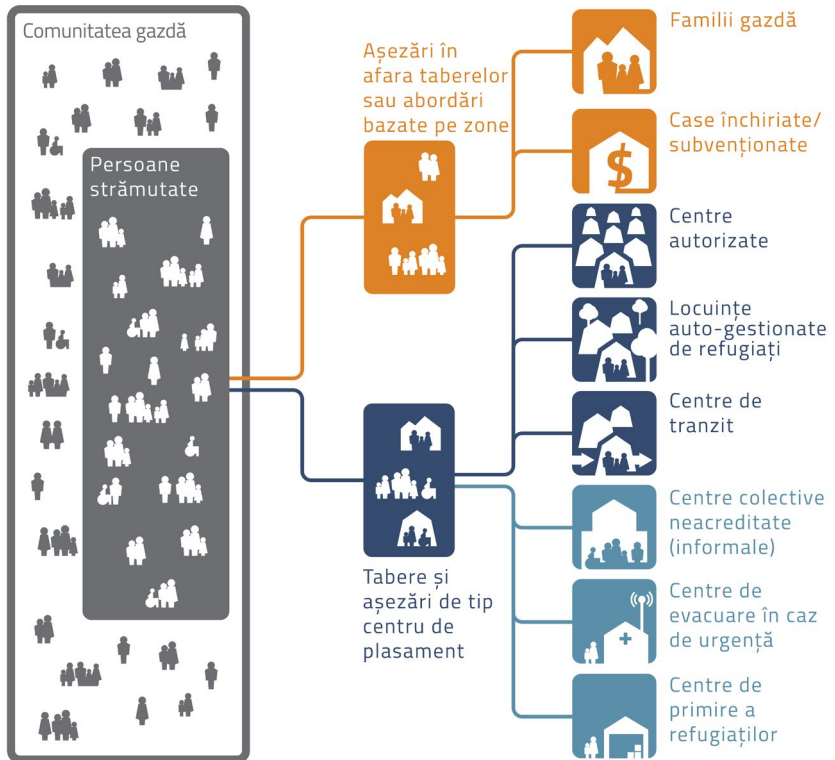
Începând cu 2008, 50% din populația lumii locuiește în orașe, iar populația urbană se așteaptă să se dubleze în următorii 40 de ani. Cea mai mare parte a creșterii demografice

va fi concentrată în orașele și localitățile din țările mai puțin dezvoltate, în special în Asia de Sud și Africa Sub Sahariană.

Prezența persoanelor strămutate intern (IDP) și a refugiaților în zonele urbane este în strânsă legătură cu tendința globală de creștere a urbanizării. Cel puțin 59% din totalul refugiaților trăiesc în prezent în mediul urban, iar acest procentaj este în creștere. Pe măsură ce strămutarea este, din ce în ce mai mult, un fenomen urban și dispersat, centrele destinate și prestabilite devin o excepție. Majoritatea persoanelor strămutate intern (aproximativ 80%) aleg să rămână în afara taberelor sau a așezărilor identificabile și sunt în schimb dispersate în medii urbane, rurale sau izolate, fiind găzduite de familii locale, trăind în locuințe subvenționate sau închiriate, dispersate în medii urbane și adesea amestecate cu migranți și persoane nevoiașe localnice, sau adunate în mici așezări spontane alcătuite din trei până la cinci gospodării.

Mediile urbane pot fi caracterizate prin una sau mai multe dintre următoarele aspecte: granițe administrative sau politice, densitatea populației, dimensiunea urbană și diversitatea funcțiilor economice.

Tipuri de așezări



Persoanele strămutate se stabilesc adesea în zone urbane informale sau în cartiere marginalizate, unde resursele, precum accesul la servicii, igiena și locuințele adecvate, sunt deja solicitate de către comunitatea gazdă. Aceasta amplifică complexitatea intervenției umanitare, necesitând o colaborare strânsă cu autoritățile locale și comunitățile gazdă. Abordarea necesită o acțiune multisectorială și adaptată (prin abordarea zonală) pentru a ajunge la beneficiarii direcți și pentru a întări răspunsul.

Carta umanitară, principiile umanitare și principiile de protecție

Carta umanitară, principiile umanitare și principiile de protecție sunt fundamentale pentru acțiunea umanitară și se aplică în cazul tuturor crizelor.

Carta umanitară reprezintă cadrul etic și juridic al principiilor de protecție, al Standardului Umanitar de Bază (CHS) și al standardelor date. Aceasta este, pe de o parte, o declarație de recunoaștere a unor drepturi și obligații; pe de altă parte, o declarație de convingeri comune. În ceea ce privește drepturile și obligațiile juridice, Carta umanitară sintetizează principiile juridice fundamentale cu cea mai mare relevanță în asigurarea bunăstării persoanelor afectate de dezastre sau conflicte. În ceea ce privește convingerile comune, reprezintă o încercare de a exprima un consens între agențiile umanitare cu privire la principiile care ar trebui să guverneze răspunsul la dezastre sau conflicte, inclusiv rolurile și responsabilitățile diferiților actori implicați. Carta umanitară este fundamentul angajamentului agențiilor umanitare alinate cu principiile Sphere și este o invitație adresată tuturor celor implicați în acțiuni umanitare să adopte aceleași principii.

Indiferent dacă este vorba de un ONG național sau internațional sau de o autoritate națională care își asumă responsabilitatea pentru gestionarea unui centru, **principiile umanitare** de umanitate, neutralitate, imparțialitate și independență operațională reprezintă fundamentul etic pentru părțile implicate în activități umanitare în situații de urgență. Aceste patru principii sunt definite astfel:



La fel ca toate organizațiile umanitare, AGC trebuie să respecte **principiile de protecție**, care sprijină drepturile prevăzute în Carta umanitară și se bazează pe principiul “a nu dăuna”. (Protecția, așa cum este definită de Comitetul permanent Inter-agenții (IASC), se referă la siguranța, demnitatea și drepturile persoanelor afectate de dezastre sau conflicte armate. Aceasta este definită ca “[...] toate activitățile menite să obțină respectarea deplină a drepturilor individului în conformitate cu litera și spiritul legilor relevante (de exemplu, legislația internațională a drepturilor omului, dreptul internațional umanitar,

dreptul internațional al refugiaților).”). Principiile afirmă că rolurile actorilor umanitari sunt separate de cele ale statului, care este responsabil din punct de vedere juridic pentru bunăstarea persoanelor aflate pe teritoriul sau sub controlul său.

⊗ *Consultați Manualul Sfera 2018, paginile 33-48 pentru note de orientare și lecturi suplimentare.*

Administratorii de plasament contribuie la protecție prin luarea zilnică de măsuri pentru a evita sau a minimiza orice efecte negative ale intervenției lor, în special riscul de a expune persoanele la un pericol sporit sau la încălcarea drepturilor lor. Ei fac acest lucru atunci când discută cu diferitele grupuri de populație din plasament pentru a evalua aspectele pozitive și consecințele negative posibile ale răspunsului în general (⊗ *a se vedea Standardul 2*) și adaptează modalitățile de prestare a serviciilor și asistenței, pentru a minimiza riscul de jafuri și violență (⊗ *a se vedea Standardul 3*). Ca parte a unui comitet de planificare al centrului, AGC se asigură că acestea sunt construite sau îmbunătățite în zone ferite de conflicte (⊗ *a se vedea Standardul 4*) și se asigură că există un acces sigur și egal la asistență și servicii pentru toate grupurile rezidente, atât timp cât este necesar (⊗ *a se vedea Standardul 5*). Manualul UNHCR pentru Protecția Persoanelor Strămutate în Interiorul Țării (2010) precizează valoarea de protecție a coordonării și gestionării centrelor colective: “dacă sunt întreprinse dintr-o perspectivă de protecție și în parteneriat strâns cu actorii din domeniul protecției, acțiunile de gestionare și coordonare a centrelor pot asigura faptul că persoanele strămutate se bucură de drepturile lor umane, precum și de accesul echitabil și neîngrădit la serviciile umanitare disponibile.”

⊗ *Citiți mai multe în Manualul UNHCR pentru Protecția Persoanelor Strămutate în Interiorul Țării (2010), versiunea 6 (pagina 385).*

Centrele de plasament – drept ultimă instanță

Șederea într-un centru sau în orice loc colectiv temporar nu reprezintă o soluție durabilă. Mai degrabă, este întotdeauna un răspuns temporar la o situație de strămutare. Pentru toate persoanele strămutate, obținerea unei soluții durabile este cheia pentru a pune capăt strămutării și trebuie să fie luată în considerare încă de la începutul răspunsului. Există trei tipuri de soluții durabile: repatrierea voluntară, integrarea locală și relocarea.

SOLUȚII DE DURATĂ	
Refugiați	Persoane strămutate în interiorul țării (IDP)
Repatrierea în țara de origine	Reintegrarea durabilă în locul de origine (denumită și reîntoarcere)
Integrarea în țara de azil	Integrarea locală durabilă în locul strămutării inițiale (denumită și incluziune locală)
Relocarea într-o țară terță	Integrarea durabilă într-o altă zonă a țării (denumită și relocare)

Principiile Directoare ale IASC din 2004 privind strămutarea internă subliniază în continuare drepturile persoanelor strămutate în interiorul țării în ceea ce privește repatrierea, relocarea și integrarea (incluziunea). Statutul de refugiat încetează odată ce o persoană stabilește o legătură protectoare între stat și cetățean prin intermediul uneia dintre cele trei soluții durabile. Nu există un consens legal cu privire la momentul în care condiția de IDP încetează deoarece identificarea ca IDP nu conferă un statut special în conformitate cu dreptul internațional. Cu toate acestea, se poate considera că o persoană nu mai este strămutată atunci când nu mai are nevoie de protecție și asistență direct legate de experiența sa de strămutare.

Deoarece reședința într-un centru de plasament este doar o soluție temporară la strămutare, WHA joacă un rol activ în a contribui la decizia privind stabilirea unei soluții durabile - acest lucru este intrinsec legat de închiderea centrului. În anumite circumstanțe, închiderea unui centru de plasament nu înseamnă că s-a ajuns la o soluție durabilă. Rolul AGC este de a se coordona cu toate părțile interesate, inclusiv cu donatorii și cu autoritățile naționale, pentru a pleda în favoarea condițiilor pentru un proces adecvat de repatriere voluntară, integrare sau relocare și pentru a informa membrii populației aflate în plasament cu privire la drepturile lor.

Furnizorul de ultimă instanță

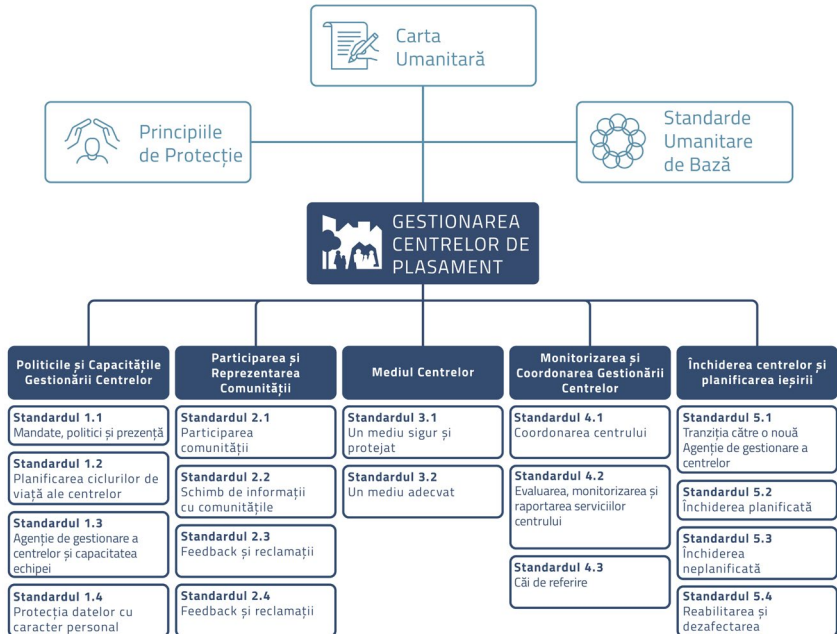
În locațiile pentru persoanele strămutate în interiorul țării în care a fost implementată o abordare cluster, agențiilor lider de grup li se cere să servească drept “furnizor de ultimă instanță” (POLR) pentru a asigura predictibilitatea răspunsului.

Dacă este necesar și sub rezerva accesului, a securității și a disponibilității fondurilor, agenția lider de grup, în calitate sa de POLR, ar trebui să fie pregătită să furnizeze servicii, după cum este necesar, pentru a aborda lacunele critice identificate de grup și reflectate în planul de răspuns umanitar al echipei umanitare din țară, condusă de coordonatorul umanitar.

Accesul, securitatea și disponibilitatea finanțării

În cazul în care liderul cluster nu dispune de fonduri pentru a umple golul sau pentru a pune în aplicare activitățile necesare ca POLR, nu se poate aștepta ca agenția lider al clusterului să pună în aplicare aceste activități, **ci ar trebui să continue să colaboreze cu coordonatorul umanitar și cu donatorii pentru a mobiliza resursele necesare.**

Standar Minimum untuk Pengelolaan Tempat Pengungsian



Politici și Capacități de Gestionare a Centrelor de Plasament

1. Politici și Capacități de Gestionare a Centrelor de Plasament

Managerii centrelor de plasament au un rol esențial în consolidarea participării, promovarea responsabilității față de persoanele afectate și facilitarea actualizărilor în gestionarea informațiilor între furnizorii de ajutor sectorial și guverne, îmbunătățind, în același timp, mediul de protecție. Pentru ca managerii și alți membri ai personalului de la fața locului să poată face acest lucru, organizațiile pentru care lucrează trebuie să dețină mandate, politici, strategii și planuri de acțiune bazate pe principii umanitare și de protecție. Pentru a-și putea exercita pe deplin rolul, managerii și personalul centrelor trebuie, de asemenea, să fie pregătiți în mod corespunzător. Aceștia li se vor oferi sesiuni de supervizare, cursuri de formare (atât la locul de muncă, cât și formare specifică), mentorat (lucrând în perechi sau cu personal experimentat), întâlniri periodice ale echipei, sesiuni regulate de feedback, evaluări periodice ale performanțelor, rapoarte scrise și echipamente sau sprijin logistic.

Gestionarea centrului poate fi efectuată de către organizații umanitare (naționale, internaționale sau voluntare) sau condusă de autoritățile guvernamentale locale sau naționale. În cazul așezărilor spontane sau în primele etape ale unei situații de urgență, comunitatea poate prelua conducerea centrului. Autoritățile naționale sunt responsabile de asigurarea securității, menținerea ordinii publice și de asigurarea securității civile.

Echipa multidisciplinară oferă sprijin nu numai rezidenților centrului și comunității gazdă din preajmă, ci și prestatorilor de servicii prin rolul său de coordonare, gestionare a informațiilor și de reprezentare. Deși toate aceste responsabilități sunt abordate în standardele descrise în continuare, rolul lor central este de a stabili punctul de plecare în responsabilizarea altor agenții să asigure o abordare participativă în activitatea lor (⊗ *A se vedea în special standardele 2.1, 2.2 și 4.1*). Stabilirea unor parteneriate incluzive și transparente va contribui la consolidarea statului de drept în interiorul și în afara centrului.

Chiar dacă centrele sunt adesea create cu așteptarea că vor fi pe termen scurt, planificarea ar trebui întotdeauna să anticipeze nevoia de asistență pe termen lung, posibilitatea de extindere și situații neprevăzute. Este important ca nevoile și capacitățile comunității gazdă să fie evaluate în contextul stabilirii serviciilor, infrastructurii și alocării resurselor. În plus, serviciile și infrastructura precum școlile, centrele comunitare, rețelele de drumuri, rețelele de electricitate sau punctele de acces la apă pot aduce beneficii și comunității locale.

Statele au responsabilitatea supremă de a proteja toate persoanele aflate pe teritoriul lor, indiferent de statutul lor legal, fie că sunt persoane strămutate sau membri ai comunităților gazdă, și de a asigura ordinea publică și securitatea împotriva amenințărilor. Organizațiile umanitare trebuie să facă lobby pentru ca autoritățile naționale să-și asume responsabilitățile lor pentru a reduce expunerea la amenințări și a atenua orice efecte devastatoare a cauzei inițiale de strămutare.

Acțiunile-cheie și indicatorii-cheie descriși în raport cu aceste patru standarde se pot aplica nu doar la nivelul unui centru de plasament, ci și la nivelul organizațiilor, al platformelor de coordonare și al răspunsului umanitar general.

⊗ [Link-uri către Angajamentul CHS 2.](#)

Standardul 1.1: Mandate, politici și prezență

Populațiile afectate beneficiază de acces echitabil la protecție și asistență prin intermediul unei agenții de gestionare a centrelor mandatate, pentru cât timp este necesar.

Acțiuni-cheie

- O AGC este desemnată de către o autoritate de răspuns globală (guvern, cluster sau altă entitate) pentru a fi disponibilă și a coordona activitățile de gestionare atunci când aflulul de persoane strămutate necesită servicii specializate de gestionare a plasamentelor (a se vedea notele orientative).
- AGC trebuie să dețină politici umanitare (inclusiv prevenirea exploatării sexuale și a abuzului sexual (PSEA)) și strategii, precum și sisteme de conducere și organizaționale care să ghideze și să încurajeze echipele de gestionare să acționeze în conformitate cu principiile de bază.
- AGC înființează o echipă de gestionare a centrului, formată din persoane cu capacitățile necesare și cu resurse corespunzătoare.
 - Echipa multidisciplinară a centrului poate acoperi mai mult de o locație fizică, în funcție de context.
 - Echipele multidisciplinare pot fi staționare sau mobile sau o combinație a celor două.

Indicatori-cheie

- 1 echipă multidisciplinară se desemnează în raport de una la 15,000 de persoane strămutate (vezi notele orientative).
- % din populația centrului care este mulțumită de calitatea serviciilor.
- % din personalul AGC care cunoaște procedura de depunere a reclamațiilor față de AGC, inclusiv pentru raportarea cazurilor PSEA

Note orientative

1. Necesitatea prezenței unei echipe multidisciplinare într-un centru de plasament va fi **determinată** de numărul persoanelor strămutate și de durată găzduirii preconizată. Prezența echipei multidisciplinare în centru va depinde de asemeni de capacitatea autorităților sau a organizațiilor locale de a răspunde nevoilor persoanelor strămutate în conformitate cu principiile umanitare.

2. Raportul de o echipă multidisciplinară la 15 000 de persoane strămutate va fi **contextualizat**, ținând cont de capacitatea comunității, de relațiile dintre comunitatea gazdă și cea strămutată, de capacitatea organizațiilor prestatoare de servicii și de tipul spațiului de strămutare, în special cu referință la centrele de evacuare și cele de tranzit.
3. Pentru centrele informale dispersate în zonele urbane, peri-urbane sau rurale, AGC le-ar putea grupa în dependență de numărul centrelor, a distanței între ele, și a necesităților acestora conform numărului persoanelor strămutate găzduite, pentru a evalua și planifica acordarea asistenței necesare prin intermediul unei echipe mobile. Vizitele echipelor mobile multidisciplinare ar trebui efectuate în mod regulat și conform unui orar prestabilit și anunțat populațiilor din anumite zone geografice.
 - ⊗ Pentru mai multe informații despre gestionarea așezărilor din afara centrelor, consultați documentul de lucru al clusterului CCCM din 2019, *Gestionarea și Coordonarea Așezărilor Colective prin Intermediul Abordării Mobile/ Bazate pe Zone*.
4. Echipa multidisciplinară poate fi localizată în însăși centrele de plasament, în birourile administrației locale sau regionale sau în centrele comunitare.
5. În timp ce aderarea la principiile umanitare (⊗ *vezi Introducerea*) reprezintă fundamentul răspunsului umanitar, AGC trebuie, de asemenea, să dea dovadă de responsabilitate în activitățile sale care, prin definiție, exercită influență și putere asupra vieții persoanelor și comunităților afectate.
6. Presiunea din partea mass-media, a donatorilor și a guvernelor poate fi copleșitoare la începutul unui răspuns. Aceasta poate determina AGC-urile, la fel ca și echipele multidisciplinare, să facă promisiuni și angajamente peste măsura puterilor lor. Aceste standarde urmăresc să sprijine echipele multidisciplinare ale centrelor de plasament pentru a evita acest lucru prin prioritizarea și succesiunea adecvată a activităților.

Standardul 1.2:

Planificarea ciclului de viață al centrului de plasament

O planificare adecvată și cuprinzătoare asigură o protecție și asistență adecvate pe tot parcursul ciclului de viață a centrului, de la înființare până la închidere.

Acțiuni-cheie

- Elaborarea planului de acțiuni în gestionarea centrului.
 - Colaborarea activă cu membrii cheie a persoanelor în plasament și cu alte părți interesate, inclusiv comunitatea gazdă și autoritățile locale.
 - Includerea în echipa de proiect atât a bărbaților, cât și femeilor, ca informatori-cheie din partea populației strămutate și a comunității gazdă, precum și reprezentanți ai diversității comunitare.
 - Petrecerea consultărilor cu comunitățile în limba (limbile) și formatul (formatele) corespunzătoare pentru părțile interesate implicate.
 - Evaluarea resurselor financiare, materiale și umane, inclusiv necesităților tehnice și siguranța publică.

- Evaluarea și includerea acțiunilor specifice pentru persoanele vulnerabile și persoanele cu necesități speciale.
 - Încorporarea corectă a rezultatelor evaluării protecției în planul de acțiuni pentru gestionarea centrului.
- Comunicarea rezumatului planului de acțiuni comunității gazdă și reprezentanților autorităților locale.
- Elaborarea planurilor de urgență pentru sosiri spontane, închideri neplanificate (reveniri forțate) sau posibile dezastre care pot afecta spațiul de plasament, cum ar fi inundații, incendii și alte pericole.
 - Includerea în planul de urgență pentru situații neprevăzute a necesităților umane, financiare și tehnice (cel puțin).
 - Solicitarea feedback-ului din partea prestatorilor de servicii cu privire la planurile de urgență în timpul elaborării acestuia.
 - Identificarea necesităților persoanelor vulnerabile și includerea lor în planurile de urgență, în așa fel încât persoanele să nu fie expuse unui risc sporit.
- Revizuirea și actualizarea periodică a planurilor de urgență pe măsură ce situația și scenariile de planificare evoluează.
 - Monitorizarea situației din interiorul și din jurul centrului prin efectuarea observațiilor și evaluărilor riscurilor fizice în vederea identificării amenințărilor posibile.
 - Includerea noilor prestatori de servicii în planurile de urgență și în procedurile de evacuare.
 - Punerea în practică a procedurilor de urgență în cazul situațiilor de urgență.
 - Informarea populației cu privire la rolul lor în planificarea situațiilor de urgență.
- Elaborarea unui acord cu comunitățile gazdă și cu autoritățile locale care să stabilească condițiile necesare pentru restituirea terenurilor și a infrastructurii.

Indicatorii-cheie

- Organizarea atelierelor de lucru cu comunitatea cu scopul de a elabora și a comunica despre planurile de urgență.
- Actualizarea regulată a planurilor de acțiuni și de urgență de către echipa de gestionare a centrului.

Note orientative

1. Încă din prima zi, **munca echipei multidisciplinare la centrul de plasament** va fi una în continuă mișcare, de aceea necesită un grad ridicat de flexibilitate, gândire rapidă și stabilirea priorităților, precum și inovație și planificare minuțioasă. Informarea, consultarea, implicarea și raportarea principalelor părți interesate (autorități, membri ai comunității gazdă, prestatori de servicii și persoane afectate de situația de urgență) vor include comunicarea transparentă a intențiilor echipei de gestionare și consultări menite să creeze parteneriate eficiente. Este important să se stabilească repere clare

și să se elaboreze criteriile de monitorizare a punerii în aplicare a planului de acțiuni pentru gestionarea centrului pe baza profilului populației.

2. Se va stabili un **program de consultații** pentru persoanele strămutate menite să discute aspecte sensibile, inclusiv amenințări la adresa securității și închiderea centrului. Acesta se va realiza cât mai curând posibil, dar evitând provocarea unui stres suplimentar.
3. Chiar dacă centrele sunt adesea create cu așteptarea că vor fi pe termen scurt, planificarea ar trebui întotdeauna să anticipeze nevoia de asistență pe **termen lung, posibilitatea de extindere și situații neprevăzute**. Este important ca nevoile și capacitățile comunității gazdă să fie evaluate în contextul stabilirii serviciilor, infrastructurii și alocării resurselor. În plus, serviciile și infrastructura precum școlile, centrele comunitare, rețelele de drumuri, rețelele de electricitate sau punctele de acces la apă pot aduce beneficii și comunității locale. Totuși, clădirile care au fost folosite temporar ca centre colective și ca rezultat parțial deteriorate, pot avea un impact negativ asupra comunității locale. Închiderea și transferul acestor resurse la încheierea activității centrului ar trebui să fie planificate și stabilite împreună cu părțile implicate încă de la început. Planificarea spațiilor/amenajarea și închiderea centrului sunt acțiuni interdependente și esențiale.

⊗ *Planificarea ciclului de viață al centrului trebuie să fie efectuată în paralel cu standardele 3.2 Un mediu adecvat, 4.1 Coordonarea plasamentului și 5.4 Închiderea planificată.*

⊗ *Mai multe despre Planul de Urgență găsiți în capitolul 1 din Setul de Instrumente pentru Gestionarea Taberelor (Camp Management Toolkit), iar despre Planificarea Mediului în capitolul 6 și despre Siguranță și Securitate în capitolul 12.*

Standardul 1.3: Capacitatea AGC și a administrației centrului

Administrația/ conducerea centrului dispune de capacitatea operațională și tehnică necesară pentru gestionarea eficientă a centrului.

Acțiuni-cheie

- Coordonarea cu departamentul resurse umane pentru a garanta că personalul administrativ al centrului corespunde profilului populației strămutate.
 - Echilibrarea raportului dintre personalul feminin și masculin pentru a reflecta compoziția membrilor comunității și necesitățile acestora.
 - Asigurarea prezenței personalului din grupurile minoritare cheie reprezentate în populația strămutată, inclusiv grupurile religioase sau etnice.
- Instruirea personalului de administrare a centrului conform principiilor și practicilor CCCM.
- Formarea și pregătirea continuă a personalului de gestionare a centrului în ceea ce privește principiile umanitare și respectarea Codului de Conduită.
 - Asigurarea înțelegerii complete a importanței raportării la timp și confirmarea semnării Codului de Conduită într-o limbă accesibilă.

- Implementarea programelor de formare privind protecția împotriva exploatării și abuzului sexual (PSEA).
- Echiparea administrativă cu personal competent și echipamente adecvate pentru contextul și necesitățile specifice ale activităților desfășurate.

Indicatorii-cheie

- Raportul dintre personal (femei:bărbați) reflectă proporția din cadrul populației din centrul respectiv.
- % de personal administrativ care a semnat și a confirmat respectarea Codului de Conduită.
- % de personal administrativ care a urmat o formare adecvată pentru rolul său în cadrul centrului.

Note orientative

1. **Dimensiunea și structura echipei de administrare a centrului** sunt extrem de specifice și influențate de mai mulți factori. Printre aceștia se numără capacitatea autorităților locale și a comunității, necesitățile de comunicare lingvistică și alte cerințe specifice de comunicare, precum și caracteristicile fizice și funcționale ale centrului. De asemenea, această configurație depinde de necesitățile specifice de furnizare a serviciilor, capacitățile furnizorilor de servicii și contextul general de securitate.
2. Personalul administrativ al centrului trebuie să aibă un **echilibru de competențe** și abilități în ceea ce privește conducerea, protecția, asistența, sectoarele tehnice, administrația, IT, rezolvarea conflictelor sau gestionarea informațiilor și/sau mobilizarea comunității. În anumite contexte, poate fi benefic să predomine personalul feminin, deoarece, în general, personalul feminin este mai capabil să comunice cu persoanele strămutate de sex masculin decât personalul masculin cu persoanele strămutate de sex feminin.
3. Personalul administrativ al centrului trebuie să fie **prezentă la fața locului încă de la început** și dotat cu resursele necesare pentru a reprezenta persoanele afectate de criză. Ajustările în echipa de bază se vor face pe parcurs, în funcție de activitățile planificate și de condițiile specifice de la fața locului.
4. Administrația centrului trebuie să primească sprijinul organizațiilor care îmbrățișează **politici și strategii umanitare**. De asemenea, este necesar să beneficieze de sisteme de conducere și organizare, cum ar fi cele financiare și de resurse umane, pentru a le orienta și încuraja să opereze conform principiilor umanitare.
5. **Organizațiile neguvernamentale locale** s-au dovedit a fi **manageri eficienți** ai centrelor de adăpost. În cadrul unui răspuns coordonat la nivel național, condus de Comitetul Interagenției pentru Coordonarea Ajutorului Umanitar (IASC), agențiile implicate recunosc tot mai mult că implicarea acestor ONG-uri locale reprezintă o opțiune favorabilă atunci când există acces și acceptare din partea comunității gazdă.
6. În cadrul unei abordări de tip cluster, echipele de administrare a centrelor **sunt numite** în centre de către coordonatorul clusterului sau de către agenția lider de cluster. În mediile de refugiați, acest proces de numire va fi coordonat de către UNHCR. În alte

contexte, guvernul va juca un rol-cheie. Acest lucru ar trebui să se facă în strânsă cooperare cu autoritățile locale, în cadrul unei evaluări a capacității și a resurselor.

7. În situațiile în care personalul de pe teren nu este instruit cu privire la CHS (Standarde Umanitare de Bază) și nici cu privire la rolurile și responsabilitățile de administrare a centrului, liderul de grup sau de sector are responsabilitatea de a desemna un ONG sau o agenție ONU care să îl susțină în implementarea standardelor minime de gestionare a centrelor de plasament. Acest sprijin ar putea fi utilizat, de asemenea, pentru **consolidarea capacităților de gestionare a centrelor la distanță**.
8. **Formarea de bază în Coordonarea și Administrarea Taberelor (CCCM)** pentru personalul administrativ include cel puțin următoarele subiecte:
 - roluri și responsabilități;
 - participarea comunității;
 - furnizarea de informații și primirea de feedback (responsabilitate);
 - principiile umanitare și principiile de protecție;
 - coordonare;
 - îmbunătățirea și planificarea centrului; și
 - închiderea centrului (cu referire la standardele tehnice, inclusiv manualul Sphere, sau la codurile locale de construcție, după caz).
9. Pe lângă formarea în CCCM, personalul ar trebui să fie instruit și în ceea ce privește **Codul de conduită al AGC și PSEA**. Pentru aproape toate agențiile, raportarea exploatării sexuale sau a abuzului sexual (PSEA) este obligatorie și are ca scop asigurarea standardelor de responsabilitate pentru toți. PSEA este o responsabilitate comună și mandatată de întreaga comunitate umanitară, inclusiv de partenerii locali, naționali, regionali și internaționali. Pentru a o combate, ONU a luat măsuri de prevenire, raportare, investigare și sancționare a autorilor de SEA. Una dintre aceste măsuri a fost dezvoltarea de rețele în țară. Acestea acționează ca principal organism de coordonare și supraveghere în ceea ce privește prevenirea și răspunsul la SEA în țara în care are loc aceasta. Formarea în domeniul egalității de gen este din ce în ce mai mult recunoscută ca fiind complementară formării în domeniul PSEA.

⊗ *Citiți mai multe despre profilurile și competențele personalului în capitolul 2 din Setul de Instrumente de Gestionare a Taberelor și în Orientările privind centrele colective, UNHCR/IOM 2011. Consultați lista de verificare privind recrutarea, formarea și supervizarea personalului din Ghidul de gestionare a centrelor, capitolul 2.*

⊗ *Pentru mai multe informații despre resursele de formare disponibile, accesați pagina web Global CCCM Cluster Learning www.cccmlearning.org/login/index.php*

Resursele PSEA

⊗ *Prevenirea exploatării abuzului sexual din partea propriului personal, conform Ghidului de Gestionare a Centrelor, capitolul 2.*

⊗ Consultați cele șase principii de bază ale IASC PSEA.

⊗ Consultați IASC și Clusterul Global pentru Protecție 2015 *Orientări pentru integrarea intervențiilor privind violența bazată pe gen în acțiunile umanitare: Reducerea riscurilor, promovarea rezilienței și sprijinirea redresării.*

⊗ Consultați Raportul din 2018 al Secretarului General al ONU: *Violența sexuală legată de conflicte.*

⊗ Pentru versiuni în limbaj simplu ale celor șase principii de bază ale IASC în peste 100 de limbi, consultați Translators Without Borders la: <https://translatorswithoutborders.org/psea-translated>

Standardul 1.4:

Baza de date a rezidenților centrelor de plasament și protecția datelor cu caracter personal

Toate informațiile personale colectate de la rezidenții centrului de plasament sunt colectate, stocate și utilizate în mod corespunzător.

Acțiuni-cheie

- Elaborarea și menținerea unei baze de date a rezidenților centrului.
- Familiarizarea, înțelegerea și aplicarea politicilor de protecție a datelor cu caracter personal relevante pentru informațiile colectate de către AGC.
 - Implementarea procedurilor adecvate pentru protecția datelor, inclusiv utilizarea spațiilor de locuit sigure și securizate, crearea de copii de rezervă electronice pentru documente, aplicarea de parole și restricții de acces la datele sensibile. Documentele confidențiale trebuie să fie marcate în mod evident pentru identificare și securitate.
 - Eliminarea sau înlocuirea datelor cu caracter personal cu coduri pentru a asigura protecția anonimatului, atunci când este necesar.
 - Implementarea procedurilor clare pentru protejarea sau distrugerea informațiilor în caz de evacuare sau retragere.
- Coordonarea organizațiilor din centrul respectiv pentru elaborarea unui protocol convenit privind schimbul de date și protecția datelor:
 - Stabilirea detaliilor referitoare la colectarea și introducerea datelor într-un sistem de stocare, persoanele responsabile și modul de gestionare a acestora.
 - Reducerea riscurilor pentru populația în plasament prin diseminarea informațiilor sau rapoartelor elaborate pe baza datelor.
 - Definirea informațiilor care trebuie să rămână confidențiale.
- Coordonarea cu agențiile interesate pentru a oferi instruire recenzorilor cu privire la regulile de partajare și protecție convenite.
- Monitorizarea și supravegherea utilizării și partajării datelor pentru a asigura conformitatea cu politicile și standardele de protecție a datelor.

Indicatorii-cheie

- Un protocol special de consimțământ și confidențialitate este convenit și în vigoare pentru toate părțile interesate care activează în centrul de plasament.
- Practicile de schimb de informații sunt convenite și în vigoare pentru toate părțile interesate, care lucrează în centrul de plasament.

Note orientative

1. Creșterea interesului și a cererii atât în rândul organizațiilor umanitare, cât și a guvernelor de a aplica metode mai avansate de știință a datelor în activitatea umanitară evidențiază necesitatea ca AGC și administrația centrelor să înțeleagă mai bine provocările asociate cu implementarea noilor tehnologii sau metodelor de stocare a datelor în sectorul CCCM.
2. Atunci când se folosesc date biometrice și alte sisteme, este imperativ ca rezidenții centrelor să înțeleagă în ce scop vor fi utilizate aceste datele, cu cine vor fi partajate, cât timp vor fi păstrate și dacă există o alternativă la colectare a datelor biometrice.
3. Colectarea informațiilor despre persoanele aflate în centru are scopul de a îmbunătăți furnizarea de protecție și asistență. Cu toate acestea, manipularea nechibzuită a datelor poate expune persoanele la riscuri iminente și poate afecta sfera lor privată. Găsirea unui echilibru adecvat între colectarea și schimbul de informații pentru beneficiul rezidenților în centrul de plasament, asigurând în același timp protecția împotriva utilizării abuzive a informațiilor, se va baza pe următoarele principii:
 - În determinarea datelor ce urmează a fi colectate, evaluarea meticuloasă a motivațiilor pentru colectare este esențială. Trebuie să se colecteze doar informațiile ce servesc scopului de protecție și care nu afectează negativ furnizorul sau alte persoane.
 - Identificarea datelor deosebit de sensibile pentru asigurarea unei colectări și transmiteri protejate prin măsuri adecvate de securitate.
 - Colectarea datelor cu sensibilitate la aspectele de protecție, pentru a evita compromiterea securității și a vieții private a individului.
 - Acordul cu toți actorii implicați din domeniul umanitar asupra modului de partajare a informațiilor și a scopurilor pentru care acestea ar trebui distribuite. Partajarea ar trebui să vizeze strict informațiile relevante pentru obiectivele de protecție identificate.
 - Divulgarea datelor cu caracter personal se face doar cu consimțământul informat al persoanei respective. Acest aspect trebuie explicat acelei persoane în momentul colectării datelor.
 - Realizarea unei analize a riscurilor: Nivelul de risc asociat diferitelor tipuri de informații va varia. Echipa de administrație a centrului va colabora cu alte agenții implicate pentru evaluarea acestor riscuri și dezvoltarea de sisteme de gestionare a informațiilor în consecință.

⊗ *Consultați, de asemenea, Manualul Sphere, capitolul Adăposturi și Așezări.*

⊗ *Aflați mai multe despre protecția datelor și gestionarea informațiilor, precum și o listă de verificare pentru procesul de gestionare a informațiilor în secțiunea 5 din Setul de Instrumente pentru Gestionarea Taberelor de refugiați (Camp Management Toolkit). Consultați, de asemenea, lista de verificare pentru gestionarea informațiilor în secțiunea 2 din Setul de Instrumente pentru Gestionarea Taberelor de refugiați (Camp Management Toolkit).*

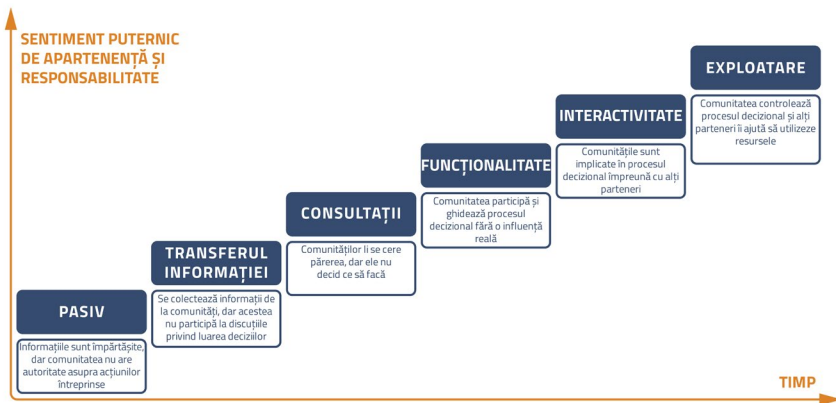
⊗ *Consultați, de asemenea, Manualul 2020 al Comitetului Internațional al Crucii Roșii (CICR) privind protecția datelor în standardele umanitare.*

Participarea și reprezentarea comunității

2. Participarea și reprezentarea comunității

Asigurarea participării semnificative a tuturor grupurilor de populație în procesul decizional și în structurile de guvernare ale centrului reprezintă un aspect crucial pentru o gestionare eficientă. Această implicare este esențială pentru protejarea drepturilor fundamentale ale persoanelor strămutate în diversele așezări temporare din timpul crizelor umanitare, având impact asupra sănătății, bunăstării psihosociale și securității acestora. Participarea activă reprezintă un pas esențial pentru a garanta că cerințele variate, capacitățile și așteptările tuturor grupurilor din comunitatea strămutată sunt luate în considerare și abordate corespunzător. Aceasta contribuie la îmbunătățirea răspunsului umanitar și la asigurarea unei responsabilități adecvate față de populațiile afectate. Funcționarea optimă a centrului de plasament depinde de implicarea activă și semnificativă a populației sale. Pentru a susține această participare, este crucial să se ofere formare, instruire și încurajare comunității pentru a-și asuma roluri de lideri receptivi și implicați în procesele decizionale și de gestionare ale centrului.

Nivelul de Participare



Sursa: Setul de Instrumente de Gestionare a Taberelor de Refugiați (Camp Management Toolkit)

Participarea la un proces pe termen lung implică o înțelegere aprofundată a contextului local. Scopul acestui proces nu se rezumă doar la oferirea unei voci diferitelor grupuri din cadrul comunităților strămutate, ci vizează și asigurarea faptului că locuitorii sunt ascultați și implicați în deciziile care le afectează viața. Adesea, la începutul unei situații de urgență cu declanșare imediată, este posibil ca echipele de gestionare a centrelor și populația din plasamente să fie limitate în timp sau energie pentru a acorda prioritate unei participări semnificative. Metodele de transfer de informații, procesele de consultare, mecanismele de feedback și structurile de guvernare ale plasamentului trebuie să fie stabilite ținând cont de acest lucru - și trebuie să fie instituite din timp.

Barierile în calea participării depind de context și vor fi diferite pentru grupuri distincte din populația centrului, variind în timp. Acestea pot fi, de asemenea, sociale sau legate de mediul extern. Există posibilitatea să existe bariere preexistente din cauza unor reguli sau politici care dezavantajează anumite grupuri de populație.

Comunicarea eficientă în cadrul centrului este crucială pentru promovarea participării active a comunității și pentru responsabilizarea părților implicate. Opiniile rezidenților din centru referitoare la viața în cadrul acestuia trebuie să fie luate în considerare și integrate în procesele decizionale. Rolul administrației centrului este de a facilita un flux constant de informații între diverșii actori implicați. Participarea comunității devine eficientă prin intermediul unui dialog transparent și constant referitor la provocările zilnice. Pe lângă interacțiunile directe, mijloacele moderne de comunicare, cum ar fi mesajele text sau site-urile web, sunt din ce în ce mai folosite pentru a încuraja dialogul în cadrul centrului.

🔗 [Link-uri către angajamentele CHS 3, 4, 5 și 8.](#)

Standardul 2.1: Participarea comunității

Populația centrului este capabilă să participe în mod semnificativ la luarea deciziilor legate de gestionarea acestuia.

Acțiuni-cheie

- Planificarea și alocarea timpului și resurselor adecvate necesare pentru dezvoltarea unei participări eficiente ca parte a gestionării centrului.
- Convenirea cu alți actori implicați ca populația în plasament să participe și să fie implicată în fiecare etapă a ciclului de proiect - evaluare, planificare, implementare, monitorizare și evaluare.
- Formarea și sprijinirea personalului centrului în a utiliza metodologiile participative.
- Încurajarea utilizării de către prestatorii de servicii a abordărilor și metodologiilor participative.
- Monitorizarea și gestionarea potențialului abuz de participare și de putere.
- Ajustarea programării gestionării centrului pentru a se potrivi cu monitorizarea în timp real a nevoilor.

Indicatorii-cheie

- % din populația centrului care este mulțumită de posibilitatea de a influența deciziile cu privire la centru.
- % de femei membre ale comitetelor care consideră că opiniile lor sunt luate în considerare în cadrul proceselor decizionale.
- % de reuniuni de coordonare inter-agenții care implică reprezentanți ai comunității

Note orientative

1. În mod frecvent, se presupune că **implicarea femeilor** necesită un mecanism separat.

Aceasta poate fi o metodă utilă în contexte culturale restrictive, unde grupurile distincte pot oferi femeilor intimitatea și spațiul necesar pentru a discuta despre problemele lor. Cu toate acestea, grupurile separate ar trebui să se integreze în promovarea participării femeilor în structurile generale de guvernare ale centrului. Este esențial ca implicarea femeilor în comitetele generale să fie încurajată pentru a preveni dominanța sau influența exclusivă a bărbaților în procesul decizional al centrului..

2. Participarea la procesul decizional poate fi formală sau informală, implicând diferite părți interesate (de exemplu, furnizorii de servicii). Deși poate fi util să se utilizeze diferite abordări și strategii pentru a spori participarea comunității, utilizarea unei combinații de politici organizaționale, expertiză internă și sprijin (indirect prin personal sau direct prin finanțare) diferite poate fi derutantă și poate crea tensiuni în rândul populației centrului. Echipa de administrare a centrului ar trebui să inițieze un dialog cu toate părțile interesate relevante pentru a **promova transparența** cu privire la abordările adoptate pentru a implica populația unității și pentru a crea un spațiu pentru schimbul de bune practici și de lecții învățate. Echipa va trebui să găsească echilibrul potrivit între implicarea directă a comunității și reprezentarea indirectă prin reprezentanți aleși în diferite etape ale răspunsului.
3. În anumite situații auto-selecția participanților ar putea fi privită ca o modalitate de a depăși o selecție prea restrânsă sau prea largă. Anunțarea în avans a subiectelor de discuție, sau a procesului decizional, permite participanților să aleagă într-o anumită măsură cum, unde și când doresc să contribuie.
4. AGC-urile vor trebui, de asemenea, să ia în considerare comunitățile gazdă, modul în care strămutarea le afectează și accesul lor la resurse, pentru a evita crearea de tensiuni și pentru a încorpora modalități prin care acestea pot participa la deciziile care îi afectează.
5. **În afara centrelor**, structura comunității este instruită să identifice prioritățile și să rezolve problemele colective în același mod ca și în cazul centrelor de plasamente planificate/ acreditate și a celor informale/ neacreditate. Contrastul tehnicilor participative în aceste două abordări CCCM va fi în strânsă legătură cu persoanele cărora li se adresează implicarea. În cadrul centrelor, este vorba în primul rând de ONG-uri, iar în cadrul programelor CCCM bazate pe zone, este vorba de un public mai larg, inclusiv guvernele sau autoritățile locale și prestatorii de servicii.
6. AGC-urile ar trebui să înțeleagă că persoanele cu necesități speciale, includ persoanele care au deficiențe senzoriale, fizice, psihologice, intelectuale sau de altă natură care pot împiedica participarea sau accesul la programe umanitare, servicii sau protecție. Umanitarii ar trebui să se străduiască să recunoască capacitățile persoanelor cu necesități speciale de a contribui la răspunsul umanitar, precum și multiplele forme de discriminare cu care acestea se confruntă.

© Aflați mai multe despre modalitățile de participare și provocările acestora, precum și despre lista de verificare a participării comunității în *capitolul 3 din Setul de Instrumente de Gestionare a Taberelor*. Consultați, de asemenea, *lista de verificare privind instituirea mecanismelor de guvernare și de participare comunitară din capitolul 2 al Setului de Instrumente pentru Gestionarea Taberelor (Camp Management Toolkit)*.

⊗ Aflați mai multe despre drepturile persoanelor cu dizabilități accesând pagina www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html.

⊗ Aflați mai multe despre participarea femeilor consultând proiectului Consiliului Norvegian pentru Refugiați (NRC) "Îmbunătățirea participării și protecției femeilor și fetelor strămutate prin abordări de gestionare a centrelor de plasament".

⊗ Urmăriți tehnica de coaching pentru a construi participarea comitetelor de tabără atât în centrele autorizate, cât și în abordările din afara centrelor pe www.youtube.com/watch?v=cExBGw9g3aM.

⊗ Citiți mai multe despre așezările din afara centrelor în cadrul Gestionarea Clusterului Global CCCM 2019 (Global CCCM Cluster's 2019 Management).

Standardul 2.2: Schimbul de informații între comunități

Comunicarea periodică cu comunitatea strămutată, cu comunitatea gazdă și cu toate celelalte părți interesate este adecvată și relevantă.

Acțiuni-cheie

- Dezvoltarea mecanismelor de diseminare a informațiilor în limba (limbile) și formatul (formatele) corespunzătoare pentru actorii implicați.
 - Realizarea de evaluări inițiale și continue care includ întrebări legate de preferințele de limbă, format și canale de comunicare..
- Crearea și actualizarea periodică a mesajelor cheie sau a întrebărilor frecvente standardizate, utilizate de toate agențiile implicate.
 - În timpul epidemiilor, solicitarea unor ghiduri cuprinzătoare privind mesajele comunitare de la actorii din domeniul sănătății, inclusiv de la ministerele naționale de sănătate.
- Elaborarea de standarde minime umanitare sau orientări pentru schimbul de informații și încurajarea tuturor furnizorilor de servicii să le respecte.
- Diseminarea regulată către populația centrului a informațiilor despre serviciile oferite, inclusiv rolurile și mandatele organizaționale, detalii despre servicii și informații de contact.
 - Actualizarea acestor informații odată cu schimbările în servicii, precum modificări în distribuirea hranei sau altor facilități.
- Monitorizarea, împreună cu populația în plasament, primirea și înțelegerea mesajelor și informațiilor transmise.

Indicatorii-cheie

- % din populația centrului este capabilă să distingă prestatorii de servicii (o organizație sau un nume al personalului).
- % din populația centrului care consideră că mesajele cheie recente sunt adecvate.
- Sunt utilizate modalități adecvate de diseminare pentru a împărtăși mesajele cheie.

Note orientative

1. În acțiunile cheie pentru centrele de plasament și abordările în afara acestora, accentul se pune pe **crearea și distribuirea campaniilor informative** adaptate fiecărui context specific - fie în interiorul centrelor de plasament, fie în zonele din afara acestora - către comunitățile de persoane strămutate și către comunitățile gazdă. O diferență majoră în abordarea zonelor exterioare ar consta în diversitatea de modalități necesare pentru diseminarea informațiilor. În afara centrelor planificate/autorizate (de toate tipurile), distribuirea informațiilor în cartierele respective devine mai dificilă din cauza dispersiei și izolării populației. În astfel de contexte, se impune utilizarea mecanismelor existente pentru schimbul de informații, adaptate pentru a răspunde la o varietate mai amplă de nevoi ale populației din acele zone. Așezările de tip centru au de obicei un profil de plasament relativ omogen, cu niveluri similare de vulnerabilitate, spre deosebire de diversitatea prezentă în zonele exterioare acestora.
2. Focus-grupurile ar putea fi utilizate în **centrele de tranzit și în locurile de evacuare** pentru a face schimb de informații cu persoanele aflate la fața locului.
3. Persoanele aflate în centrele de plasament pot avea **niveluri variate de alfabetizare** (de exemplu, copiii pot avea niveluri diferite față de adulți), iar în unele locații, aceștia pot vorbi mai mult de o limbă. De asemenea, este posibil ca aceste persoane să se bazeze pe surse de informare diferite; de exemplu, tinerii și persoanele în vârstă recurg la surse de informare destul de diferite. Unii oameni ar putea întâmpina dificultăți în accesarea anumitor tipuri de informații și formate (de exemplu, persoanele cu deficiențe senzoriale sau cognitive).

⊗ *Aflați mai multe despre diseminarea informațiilor și consultați lista de verificare pentru diseminarea informațiilor din capitolul Setul de instrumente de Gestionare a Taberelor de refugiați (Camp Management Toolkit).*

⊗ *Pentru mai multe informații despre schimbul de informații, consultați Angajamentul 4 din Standardele umanitare fundamentale.*

Standardul 2.3: Feedback și reclamații

Persoanele strămutate cât și cele din comunitatea gazdă, au acces la servicii și mecanisme sigure și accesibile de gestionare a feedback-ului și reclamațiilor adresate prestatorilor de servicii.

Acțiuni-cheie

- În faza de înființare a centrului, colaborarea strânsă cu persoanele aflate în plasament și furnizorii de servicii pentru a stabili mecanisme eficiente de feedback și reclamații, inclusiv procese de răspuns coezive și rapide.
 - Coordonarea sau consolidarea, la necesitate, a diferitor mecanisme de feedback oferite de către prestatorii de servicii.
 - Utilizarea diverselor formate pentru a primi feedback și reclamații, precum comunicarea verbală, scrisă, electronică, în format fizic, cutii de sugestii, birouri de asistență și linii telefonice directe.

- Asigurarea confidențialității în cadrul mecanismului (sau mecanismelor) de feedback.
- Includerea unor termene de răspuns clar stabilite și realiste în cadrul mecanismului, facilitând o gestionare eficientă și transparentă a feedback-ului și reclamațiilor.
- Implementarea unui sistem de urmărire a feedback-ului și reclamațiilor.
- Garantarea accesului persoanelor cu dizabilități la informații și la posibilitatea de a-și exprima opinia.
- Actualizarea procedurilor standard pentru a răspunde la nevoile schimbătoare, cum ar fi modificările în nivelurile de servicii.
- Distribuirea informațiilor despre mecanismele de feedback și reclamații în limbile și formatele potrivite pentru a ține cont de diversitatea nivelurilor de alfabetizare, de utilizarea tehnologiei și pentru a asigura accesibilitatea pentru persoanele cu necesități speciale.
- Instruirea personalului cu privire la confidențialitate.
 - Colaborarea cu prestatorii de servicii pentru a se asigura că întregul personal al centrului înțelege conceptele comune.
- Răspunderea, urmărirea și înregistrarea feedback-ului și reclamațiilor.
- Implementarea unui (sau canale) de raportare pentru Protecția împotriva Exploatării și Abuzului Sexual (PSEA) și a unui sistem de monitorizare corespunzător.
 - Creșterea gradului de conștientizare atât în rândul persoanelor strămutate, cât și în comunitatea gazdă, cu privire la PSEA și la modul de raportare a incidentelor.
- Monitorizarea funcționării mecanismului (mecanismelor) de feedback și reclamații. Dacă este necesar, se va urmări direct cu prestatorii de servicii dacă rezidenții centrului nu reușesc să obțină răspuns de la un mecanism al unei agenții individuale.

Indicatorii-cheie

- % din rezidenții centrului sunt conștienți de mecanismele de feedback și reclamații și cunosc modalitățile de accesare a acestora.
- % din plângerile sau feedback-urile primite care sunt investigate, rezolvate, iar rezultatele comunicate reclamantului în termenul convenit.
- % din personalul administrativ al centrului care au participat la instruiți privind codul de conduită.

Note orientative

1. Recepția feedback-ului în centre este adesea asociată cu conotații negative. Orice persoană care nu a beneficiat de asistență **are dreptul să transmită reclamații**, iar deși este posibil ca nu toate sesizările să fie rezolvate, toate merită un răspuns. Limba utilizată ar trebui să fie familiară și accesibilă pentru comunitatea strămutată. Este esențială stabilirea procedurilor standard pentru gestionarea reclamațiilor, împreună cu instruirea personalului și a liderilor comunității. Acestea ar trebui să cuprindă aspecte legate de accesibilitate, eficacitate și confidențialitate.

2. Opiniile și nevoile **tuturor membrilor comunității** strămutate, inclusiv ale celor din comunitatea gazdă, sunt ascultate prin intermediul diverselor mecanisme de feedback și reclamații, disponibile în mai multe formate.
3. Sunt utilizate **diverse instrumente de comunicare** pentru colectarea feedback-ului, cum ar fi comitetele de reclamații, cutiile de sugestii, radioul cu serviciu de apelare, corespondența către AGC sau comunitatea umanitară, liniile telefonice directe și mesajele SMS. De asemenea, acestea includ vizite la domiciliu cu un formular de monitorizare standard, completate de personalul AGC în timpul orelor prestabilite.
4. Este esențială dezvoltarea de proceduri care să garanteze **anonimatul și confidențialitatea**. Procedurile de urmărire și raportare a problemelor sensibile, cum ar fi SEA (exploatarea și abuzul sexual) și încălcările drepturilor omului, ar trebui să fie ideal gestionate de o agenție desemnată care acționează ca punct central de protecție sau de agenția sectorială relevantă..
5. **Abordările** utilizate trebuie să fie adaptate la contextul specific și să țină cont de gestionarea feedback-ului. De obicei, se folosește o combinație de mecanisme informale și formale. Ideal ar fi ca mecanismele de feedback și reclamații să fie concepute ca modalități de comunicare ușor accesibile, preferate și înțelese de persoanele implicate. În stabilirea unui mecanism adecvat de feedback și reclamații, se iau în considerare următoarele aspecte: nivelul de alfabetizare al populației din centru; accesul în siguranță pentru utilizarea mecanismului de către toată lumea, inclusiv de către grupurile vulnerabile; confidențialitatea comunicării și resursele disponibile pentru desfășurarea procesului.
6. Este important ca AGC-ul să coordoneze și să armonizeze diversele mecanisme formale și informale de feedback, evitând redundanțele și promovând implementarea acolo unde nu există. Mai mult decât atât, AGC-ul ar trebui să încurajeze implicarea tuturor agențiilor.
7. Colectarea datelor privind protecția ar trebui să aibă loc doar atunci când există capacitatea de a răspunde și atunci când rezidenților centrului li se poate explica modul în care aceste informații vor fi utilizate. Agenția principală de protecție ar trebui să sprijine consolidarea capacității agențiilor care necesită ajutor suplimentar pentru a asigura confidențialitatea, direcționând cazurile către agenții specializate în protecție și sisteme adecvate de gestionare a cazurilor.

⊗ *Aflați mai multe despre mecanismele de feedback și reclamații în Ghidul de Gestionare a centrelor, capitolul 3.*

⊗ *Aflați mai multe despre mecanismele de feedback și reclamații în Angajamentele 4 și 5 ale CHS.*

Standardul 2.4: Structurile de guvernare a centrului

Structurile de guvernare a centrului trebuie să fie incluzive și reprezentative, având responsabilitatea și capacitatea de a răspunde nevoilor persoanelor din centrul de plasament și de a le satisface.

Acțiuni-cheie

- Evaluarea și înțelegerea structurilor existente de participare și dinamica puterii.
- Consultarea informatorilor cheie din comunitate și a altor actori implicați privind structura și selecția pentru grupurile sau comitetele de administrare a centrului.
- Integrarea, adaptarea sau susținerea structurilor de guvernare a centrului de administrare existente sau a liderilor comunității.
- Evaluarea rolului comunităților gazdă și asigurarea unei contribuții semnificative în guvernarea centrului, cu accent pe rezolvarea litigiilor.
- Elaborarea termenilor de referință, inclusiv un cod de conduită, pentru diferite grupuri sau comitete de guvernare a centrului.
- Implementarea unui proces de selecție participativă bine definit pentru grupurile sau comitetele implicate.
- Sprijinirea structurilor participative pentru a juca un rol esențial în procesele de luare a deciziilor legate de furnizarea de asistență și protecție în situații dificile.
- Comunicarea clară a rolurilor și responsabilităților grupurilor sau comitetelor către întreaga comunitate a centrului, inclusiv și către comunitatea gazdă.
- Evaluarea sistematică a modalităților etice de implicare a femeilor, a tinerilor și altor grupuri subreprezentate pentru a evita stigmatizarea și pentru a asigura o participare adecvată în procesele decizionale.
- Comunicarea eficientă cu toți actorii implicați extern (prestatori de servicii, administrația locală și comunitatea gazdă) pentru conștientizarea structurii de guvernare a centrului, a rolului și responsabilităților grupurilor sau comitetelor și pentru colaborarea eficientă.
- Consolidarea capacităților comitetelor sau grupurilor de guvernare a centrului.
- Monitorizarea performanței comitetelor și grupurilor de guvernare a centrului în raport cu termenii de referință, colaborând cu acestea pentru asigurarea responsabilității față de locuitorii centrului.

Indicatorii-cheie

- % din populația centrului care resimte că este reprezentată și este parte a structurii de guvernare a centrului.
- % din populația centrului care afirmă că structurile de guvernare a centrului sunt incluzive, eficiente și ajung la toți membrii comunității strămutate.
- Gradul în care structurile de guvernare a centrului reflectă diversitatea și compoziția populației centrului.

Note orientative

1. Crearea unei **structuri de guvernare reprezentative a centrului**, care să includă femeii, copiii și grupuri minoritare, va fi diferită în fiecare context operațional. **Exercițiile de cartografiere a comunității** pot fi un instrument util pentru AGC-uri. În orice moment și context (nu doar în situații prelungite), acest instrument poate clarifica opiniile principalelor părți interesate cu privire la aspecte critice, precum și necesitățile locuitorilor și modalitățile lor preferate de comunicare.
2. Trebuie recunoscute **barierile (culturale, fizice sau social-economice)** care ar putea împiedica anumite grupuri să participe în mod semnificativ la procesul de guvernare și trebuie luate măsuri pentru a le atenua. Înțelegerea dinamicii puterii deja existente în cadrul comunității persoanelor strămutate, cât și a comunității gazdă, precum și identificarea barierelor cu care se confruntă diferite grupuri în ceea ce privește participarea la procesul decizional, reprezintă pași cruciali pentru a contura cea mai bună modalitate de a lucra în vederea creșterii participării tuturor grupurilor.
3. În unele contexte - în special în afara centrelor - **s-ar putea să existe deja reprezentare comunitară sau structuri de guvernare**. De aceea, se impune o analiză detaliată pentru a înțelege cum funcționează aceste grupuri, care este rolul lor și în ce măsură sunt capabile să reprezinte în mod adecvat întreaga comunitate. În funcție de rezultatul acestei analize, s-ar putea să fie necesară crearea de noi structuri sau consolidarea structurilor existente prin sprijinirea și creșterea capacităților acestora pentru a le permite să coordoneze și gestioneze asistența umanitară și de protecție.
4. Modelele participative pentru **centrele colective pe termen scurt** (inclusiv centrele de tranzit și cele de evacuare) se concentrează, de obicei, pe îmbunătățirea colectării sau distribuirii datelor, pe conceperea unor servicii umanitare adecvate și pe organizarea de forumuri pentru diseminarea informațiilor și rezolvarea conflictelor. Aceste modele se materializează sub forma unor comitete de conducere, consilii de informare a comunității sau grupuri tehnice sub-sectoriale. În schimb, centrele pe termen lung pot urmări obiective similare, dar în forme diverse, cum ar fi asociațiile naționale sau parteneriatele cu societatea civilă, concentrându-se pe advocacy și colaborare.
5. Consultarea comunității pentru a integra **practici și tradiții culturale** specifice imediat după un eveniment periculos este crucială pentru restabilirea coeziunii sociale. În același timp, unele practici culturale pot avea impact negativ asupra anumitor segmente ale comunității, așa că administratorii centrului trebuie să găsească un echilibru între tradiție și respectarea drepturilor omului. Prin urmare, este esențial ca structurile de administrare să reprezinte nu doar bărbați, femeii, copiii și grupuri vulnerabile, ci și liderii și reprezentanții culturali.
6. Informarea și consultarea actorilor de pe piața locală ca grup de părți interesate, legând modalitățile de subsistență de redresarea timpurie, reprezintă o abordare valoroasă, chiar și în zonele izolate.

© Aflați mai multe despre înființarea structurilor de guvernare în *Setul de Instrumente pentru Gestionarea Taberelor de refugiați (Camp Management Toolkit)*, capitolele 2 și 3 și în *capitolul 4 al Ghidului CCCM pentru centrele colective de grup (CCCM Cluster Collective Centre Guidelines)*. Consultați, de asemenea, lista de verificare privind stabilirea mecanismelor de guvernare și de participare comunitară din *Setul de Instrumente pentru Gestionarea Taberelor*, capitolul 2.

⊗ *Aflați mai multe despre participarea comunității în Standardul umanitar de bază.*

⊗ *Aflați mai multe despre cum să sprijiniți participarea copiilor în Standardele minime de protecție a copilului, consultând Standardul 23 de Gestionare a Centrelor și protecția copiilor.*

Mediul centrului

3. Mediul centrului

Amplasarea și planificarea unui centru au un impact critic asupra sănătății, bunăstării și protecției persoanelor strămutate, precum și asupra capacității AGC-urilor de a gestiona activitățile zilnice, de a asigura participarea și de a dezvolta relații cu comunitatea gazdă. La fel de important, ca și locația fizică și structura centrului, este procesul prin care un centru este înființat, se dezvoltă, se modifică, se îmbunătățește și, în cele din urmă, se închide.

Chiar dacă centrele sunt adesea stabilite cu așteptarea că vor fi pe termen scurt, planificarea ar trebui întotdeauna să anticipeze nevoia de asistență pe termen lung, posibilitatea de extindere și situații neprevăzute. Este important ca nevoile și capacitățile comunității gazdă să fie evaluate în contextul stabilirii serviciilor, infrastructurii și alocării resurselor. În plus, serviciile și infrastructura precum școlile, centrele comunitare, rețelele de drumuri, rețelele de electricitate sau punctele de acces la apă pot aduce beneficii și comunității locale.

Responsabilitatea alocării terenurilor revine, în ultimă instanță, autorităților naționale. Organizațiile care oferă asistență și protecție, sprijinite de agențiile responsabile pentru grupul/sectorul respectiv - atunci când acestea există - trebuie să se asigure că toate acțiunile desfășurate pe durata existenței centrului sunt comprehensive, incluzive, bine coordonate și respectă drepturile persoanelor strămutate. De menționat că în anumite contexte, în special în cazul deplasărilor cauzate de dezastre naturale, autoritățile naționale preiau din ce în ce mai mult roluri de gestionare și coordonare a centrelor.

Autoritățile locale sunt, de multe ori, primii care intervin într-o criză și, în unele situații, sunt direct responsabile pentru administrarea centrelor. În alte cazuri, guvernele naționale pot solicita agențiilor externe sau clusterului CCCM să participe la conducerea răspunsului de urgență în colaborare.

⊗ [Link-uri către Angajamentul 1 din CHS.](#)

Standardul 3.1: Un mediu sigur și protejat

Toți rezidenții centrului și prestatorii de servicii locuiesc într-un mediu sigur și protejat, în condiții care să le respecte demnitatea și să prevină orice formă de violență sau daune.

Acțiuni-cheie

- Elaborarea și actualizarea unui plan de securitate în colaborare cu structurile de guvernare și furnizorii de servicii la inaugurarea centrului. Revizuirea periodică a acestui plan.
 - Asigurarea unei formări adecvate pentru AGC în evaluarea și răspunsul în situații de siguranță.
 - Utilizarea unei abordări bazate pe riscuri pentru evaluarea amenințărilor interne și externe, adoptând măsuri corespunzătoare de reacție.

- Evaluarea periodică a riscurilor din centre și ajustarea planurilor de urgență în funcție de riscurile identificate.
- Dezvoltarea planurilor de relocare în caz de necesitate.
- Realizarea unui audit de siguranță a centrului în mod regulat, împreună cu furnizorii de servicii, proiectanții centrului și structurile de guvernare ale comunității, incluzând evaluarea infrastructurii fizice și comportamentul comunității. Elaborarea unui plan de acțiune pentru a aborda problemele (“stegulețele roșii”) semnalate în timpul auditurilor.
 - Incluzând Integritatea violenței bazate pe gen (VBG) și altor riscuri de protecție în auditurile de securitate și implementarea măsurilor necesare pentru reducerea și gestionarea acestor riscuri.
 - Monitorizarea densității populației în și în jurul centrului.
 - Reorganizarea sau relocarea centrului ca răspuns la semnalele de alarmă.
 - Implementarea planurilor de relocare pentru gospodăriile sau serviciile situate în zone nesigure, dacă este necesar.
- Crearea comitetelor de securitate la nivelurile relevante pentru a aborda riscurile specifice ale fiecărui plasament.
- Menținerea unor canale de comunicare pentru transmiterea informațiilor despre riscuri către populația centrului.
- Furnizarea unei instruirii adecvate personalului AGC în domeniul siguranței și securității și implementarea măsurilor de securitate necesare.
- Respectarea mecanismelor corecte de referire.

Indicatorii-cheie

- % din recomandările de reducere a riscurilor identificate în auditul de securitate implementate direct în planurile de întreținere și îmbunătățire ale centrului (sau abordate în cadrul activităților de întreținere).

Note orientative

1. **Auditul de securitate** este un instrument destinat să ofere managerilor AGC și prestatorilor de servicii o perspectivă asupra modului în care toate grupurile, (inclusiv cele vulnerabile cum ar fi adolescenții, persoanele în vârstă și cele cu necesități speciale) percep siguranța și securitatea în timpul utilizării facilităților centrului, indiferent de momentul zilei. În funcție de context, auditul de securitate este realizat împreună cu specialiști în protecție sau persoane cu instruire specifică. Rezultatele acestui audit, observațiile din monitorizare și analiza rezultatelor obținute pot fi utilizate pentru a colabora cu proiectanții centrului și prestatorii de servicii (dacă sunt implicați) în dezvoltarea intervențiilor corespunzătoare pentru a aborda eventualele probleme semnalate. Aceste intervenții pot include instalarea de facilități suplimentare acolo unde este necesar, reconfigurarea sau extinderea unor zone ale centrului, și redistribuirea resurselor pentru a menține un echilibru între zonele extrem de populate și cele mai puțin utilizate din centru.

2. **Amplificarea iluminatului** poate fi o soluție pentru siguranță, dar AGC și prestatorii de servicii trebuie să fie conștienți de posibilele repercusiuni neintenționate. Consultarea comunității este esențială pentru o abordare corectă.
3. **Relocarea gospodăriilor** în diverse sectoare ale centrului este o acțiune complexă, cu multiple riscuri de protecție care pot afecta structurile și capacitățile comunitare existente. Astfel de măsuri ar trebui considerate doar în lipsa altor alternative și după o consultare completă cu toți cei implicați.
4. **Densitatea populației** în diverse zone ale centrului (precum piețele și punctele de apă) poate contribui la riscuri crescute de violență bazată pe gen sau alte forme de risc. Auditorile de securitate ajută la identificarea și evidențierea zonelor problematice și la propunerea unor soluții potențiale.
5. **Consultarea** femeilor și a copiilor în privința siguranței și demnității este esențială, dar implementarea rezultatelor consultărilor este crucială. Trebuie să se țină cont de ierarhiile sociale și dinamica puterii, implicând activ factorii de decizie pentru a promova drepturile femeilor și ale copiilor de a avea acces sigur la facilitățile din centru.
6. **Comitetele de securitate** reprezintă un concept amplu, inclusiv toate formele de securitate dintr-un centru, însă, de obicei, se referă la acțiuni voluntare de prevenire a incendiilor, de intervenție în situații de urgență, de prim ajutor etc.

⊗ *Consultați Manualul Sphere, Capitolul Așezări.*

⊗ *Aflați mai multe despre siguranța și securitatea locației, precum și despre lista de verificare a siguranței și securității în Setul de Instrumente pentru Gestionarea Taberelor de refugiați, capitolul 12 (Camp Management Toolkit Chapter).*

Standardul 3.2: Un mediu corespunzător

Toți rezidenții centrului beneficiază de un mediu adecvat din punct de vedere fizic, social și cultural.

Acțiuni-cheie

- Crearea unui comitet de dezvoltare a centrului pentru a facilita participarea comunității.
- Consultarea amplă a comunității pentru a asigura adaptarea planului centrului la diversele nevoi ale grupurilor din interiorul centrelor.
 - Identificarea așteptărilor rezidenților în privința utilizării facilităților, ținând cont de diversitatea acestora.
 - Evaluarea continuă a schimbărilor în necesitățile și capacitățile rezidenților centrului, având în vedere contextul preexistent (dinaintea crizei).
 - Identificarea nevoilor imediate și capacităților, atât pentru persoanele strămutate, cât și pentru cele gazdă, cu focusarea pe necesitățile specifice ale grupurilor aflate în situații de risc.

- Sprijinirea persoanelor vulnerabile pentru exprimarea necesităților lor în timpul procesului de planificare a centrului și pentru a milita pentru includerea acestor necesități speciale în proiectarea și menținerea spațiilor de plasament.
- Implicarea grupurilor de persoane cu dizabilități din populația centrului. Desemnarea unui coordonator pentru persoanele cu dizabilități în echipa de conducere a centrului. În cazul posibilității, adaptarea spațiilor din centrul pentru a fi accesibile și utilizabile de către aceste persoane sau amenajarea unui acces special pentru a răspunde nevoilor lor.
- Monitorizarea implicării continue a comunității în procesul de planificare al centrului în vederea asigurării unei participări constante și adecvate a comunității pentru utilizarea optimă a resurselor disponibile.
- Planificarea și implementarea unui sistem de adrese adecvat pentru întregul centru.
 - Adaptarea soluțiilor pentru rezidenții analfabeți.
 - Alocarea de camere în loc de un sistem standard de adrese pentru facilități precum centre colective sau locuri de tranzit.
- Asigurarea unei expertize tehnice constante pentru planificare, construcție și menținerea centrului pe întreg parcursul său.
 - Evaluarea și dezvoltarea capacității tehnice a persoanelor strămutate și a comunităților gazdă.
- Implicarea structurilor de conducere ale comunității, a autorităților naționale sau locale și a prestatorilor de servicii, în amenajarea centrului conform planului acestuia.
 - Advocacy pentru accesul comunității afectate la serviciile și facilitățile esențiale, inclusiv educație și oportunități de subsistență..
 - Colaborarea cu proiectanții și prestatorii de servicii pentru soluționarea problemelor apărute în timpul îmbunătățirilor aduse centrului.
 - Reunirea actorilor cheie, inclusiv prestatorilor de servicii, pentru a stabili o distanță acceptabilă și o deplasare (sau un mijloc de transport) în condiții de siguranță către serviciile și facilitățile esențiale.
 - Coordonarea cu planificatorii de teren, experții tehnici și prestatorii de servicii pentru a stabili priorități și a oferi servicii esențiale și oportunități de subsistență acolo unde nu există.
 - Colaborarea cu planificatorii centrului pentru a prioritiza cerințele tehnice concurente și pentru a le ordona în mod corespunzător.
- Asigurarea că facilitățile pentru dolii și înmormântare respectă normele culturale, ținând cont de faptul că acestea pot fi diferite în dependență de cultura rezidentului.
- Evaluarea și limitarea impactului asupra mediului pe teritoriul și din jurul centrului.
- Asigurarea spațiilor adecvate pentru activități culturale, evenimente, festivități și practici religioase.
- Menținerea și dezafectarea corespunzătoare a facilităților gestionate de comunitate.
- Menținerea infrastructurii de bază a centrului, fie prin activitatea de advocacy către prestatorii de servicii, fie prin acțiune directă.
 - Includerea unei linii bugetare pentru întreținere în propunerile de proiect.

Indicatorii-cheie

- Existența unui plan de amenajare a centrului de plasament convenit, dezvoltat cu participarea comunității și susținut de expertiză tehnică adecvată, care să răspundă necesităților tuturor persoanelor strămutate.
- % populației din centru, inclusiv comunitatea gazdă, care indică că planul de amenajare a centrului de plasament abordează și îndeplinește nevoile, interesele și prioritățile lor în materie de siguranță și securitate.

Note orientative

1. Rolul managerilor și echipelor de gestionare a centrului în **planificarea amenajării sau îmbunătățirea spațiilor de plasament** este de a garanta implicarea tuturor părților interesate, inclusiv rezidenților centrului și comunității gazdă, în procesul de elaborare a planului de amenajare a centrului. Managerii joacă un rol crucial în sprijinirea rezidenților din plasament și comunitatea gazdă pentru a influența procesul de planificare a centrului și luarea deciziilor de îmbunătățirea acestuia prin metode participative, cum ar fi evaluarea, întâlniri consultative, discuții în grup și vizite. De asemenea, este esențial să se ia în calcul opiniile persoanelor cu necesități speciale și a membrilor grupurilor marginalizate pentru a asigura că planul de amenajare a centrului reflectă și acoperă în mod corespunzător nevoile acestora.
2. Un **comitet de dezvoltare a centrului** este format din autoritățile locale sau naționale relevante, liderii de grup/sector, planificatorii centrului, prestatorii de servicii, specialiștii în hidrologie și inginerie, membrii populației din centrul respectiv, experții în Sisteme Informaționale Geografice (GIS), specialiștii în sănătate publică, avocați și experți în domeniul proprietății funciare, precum și alți experți tehnici relevanți, acolo unde este cazul. Comitetul se va strădui să respecte standardele tehnice găsite în manualul Sphere în măsura în care acestea sunt aplicabile pentru dezvoltarea centrului.
3. În gestionarea așezărilor bazate pe zone sau a celor mobile, precum și a **locuințelor auto-gestionate de persoane refugiate**, modificările locale ar trebui să fie implementate gradual. Locuitorii vor dezvolta inițial sentimente naturale de proprietate, ceea ce ar putea face replanificarea mai dificilă în absența consultărilor extinse.
4. În **contextele de strămutare urbană**, în care există dificultăți legate de drepturile de proprietate și de lipsa spațiului disponibil, este adesea dificil să se efectueze lucrări ample de îmbunătățire și întreținere. În astfel de situații, organizațiile implicate ar putea considera o îmbunătățire a centrului folosind tehnologii mai puțin complexe, însoțită de procese de evaluare a terenurilor și proprietăților, și de promovarea acestora către autoritățile locale. În plus, în anumite contexte urbane, administrația centrelor ar putea alege să localizeze facilitățile comune, cum ar fi școlile, centrele comunitare și unitățile de asistență medicală primară, în zone accesibile atât pentru persoanele strămutate din diverse centre de plasament, cât și pentru comunitatea locală.

5. **Abordările CCCM bazate pe zone** reprezintă o nouă modalitate de a oferi asistență geografic definită, combinând analiza socială și furnizarea de servicii printr-un sistem de gestionare la nivel local care acoperă districte, cartiere sau comunități specifice, mai degrabă decât persoane sau gospodării. După producerea unui dezastru, este necesară inițierea operațiunilor de demolare și evacuarea molozului, în paralel cu asigurarea adăpostului temporar pentru persoanele afectate. Este important să se stabilească prioritățile în ceea ce privește zonele sau clădirile care necesită curățare în primul rând, precum și cele care pot fi utilizate ca opțiuni de adăpost temporar.
6. De asemenea, conform reglementărilor legale, trebuie să se țină seama de necesitatea de a efectua anchete penale după dezastru, de necesitatea de a conserva siturile istorice ale clădirilor și de prioritățile proprietăților private și de stat. Acestea pot fi unele dintre principalele întârzieri sau bariere în calea unei eventuale reconstrucții și a găsirii unor opțiuni de adăposturi temporare.
7. Planificarea amenajării centrului ar trebui să ia în considerare, de asemenea, **dezastrele multiple sau secvențiale**: de ex., un cutremur, urmat de ploi torențiale și replici ale cutremurului pot afecta persoanele din plasament, necesitând mai multe modernizări tehnice ale centrului.
8. Administrația centrelor de evacuare în mediul urban trebuie să pledeze pentru a fi conectați la rețeaua de drumuri redeschise/restaurate, la toate serviciile publice (de ex., școlile într-o direcție, primăria în alta), deoarece efectele unor replici sau alte evenimente ulterioare dezastrelor pot avea un impact negativ semnificativ asupra utilizării în continuare a opțiunilor de adăpost în masă, cum ar fi sălile de sport.
9. Prestatorii de servicii ar trebui să fie încurajați să dezvolte opțiuni tehnice care să respecte drepturile tuturor persoanelor, inclusiv ale persoanelor cu dizabilități și de toate vârstele, de a avea **acces în siguranță la facilitățile centrului**. Totuși, ar putea fi necesară o proiectare și construcție special adaptată pentru a răspunde nevoilor specifice ale copiilor, persoanelor în vârstă și celor cu dificultăți de mobilitate. În domeniile unde există suprapuneri, agenția responsabilă ar trebui să coordoneze parteneriatele pentru a găsi soluții adecvate. În plus, este crucial ca modalitățile de referire să fie actualizate și testate în mod regulat.
10. Utilizarea indicatorilor de planificare spațială și a indicatorilor tematici din Manualul Sphere pentru a determina **combinația potrivită de facilități publice** pentru fiecare secțiune a centrului.
11. Planificarea și amenajarea centrului joacă un rol crucial pentru a se asigura că o comunitate poate **continua practicile specifice**, tradițiile și transmiterea cunoștințelor și abilităților în perioada imediat următoare unui pericol. Prin urmare, nu numai bărbații, femeile și grupurile vulnerabile ar trebui să fie reprezentate într-o structură de guvernare, ci și liderii și reprezentanții culturali, precum și grupurile marginalizate și stigmatizate.
12. **Modul în care oamenii folosesc zilnic spațiile centrului** va varia în fiecare context, în funcție de aspectele culturale ale locuitorilor, de faza de urgență și de momentul zilei sau al anului, și se va schimba probabil în timp. Înțelegerea practicilor de zi cu zi ale rezidenților poate deveni un factor cheie pentru a le satisface nevoile și pentru a asigura siguranța în centru.

13. Echipele mobile de gestionare a adăposturilor pot juca un rol crucial în îmbunătățirea condițiilor locative. Aceste echipe pot facilita operațiuni esențiale de întreținere a centrelor în diverse locații, contribuind la menținerea unui standard minim de trai și protecție. Echipele mobile pot:

- Asigura instalarea de pereți despărțitori la nivelul gospodăriilor sau reparația ferestrelor și ușilor;
- Atenua impactul dezastrelor în centrul de plasament, de exemplu, prin eliminarea molozului sau efectuarea de reparații simple la rețeaua de canalizare; sau
- Facilita asigurarea drepturilor de trai pentru persoanele strămutate care locuiesc în zone informale (prin intermediul contractelor de închiriere și a drepturilor de proprietate).

⊗ *Consultați Standardul 2 al din Manualul Sphere privind adăposturile și așezările: Localizarea și planificarea așezărilor.*

⊗ *Aflați mai multe despre administrația centrelor și planificarea centrelor, precum și despre lista de verificare a facilităților centrului în capitolul 7 din Setul de Instrumente pentru Gestionarea Taberelor de Refugiați (Camp Management Toolkit). Consultați, de asemenea, capitolul 2 cu lista de verificare Asigurarea întreținerii infrastructurii taberei din Setul de instrumente menționat.*

⊗ *Aflați mai multe despre colaborarea cu actorii din domeniul protecției copilului pentru a asigura siguranța copiilor în Standardele Minime de Protecție a Copilului, Standardul 23 (Child Protection Minimum Standards).*

⊗ *Pentru mai multe informații despre îmbunătățirile aduse centrelor colective și alte amenajări în afara taberei, consultați Documentul de lucru al clusterului CCCM privind gestionarea și coordonarea amenajărilor colective prin intermediul abordării mobile/bazate pe zone (CCCM Cluster's Management and Coordination of Collective Settings Through Mobile / Area Based Approach Working Paper).*

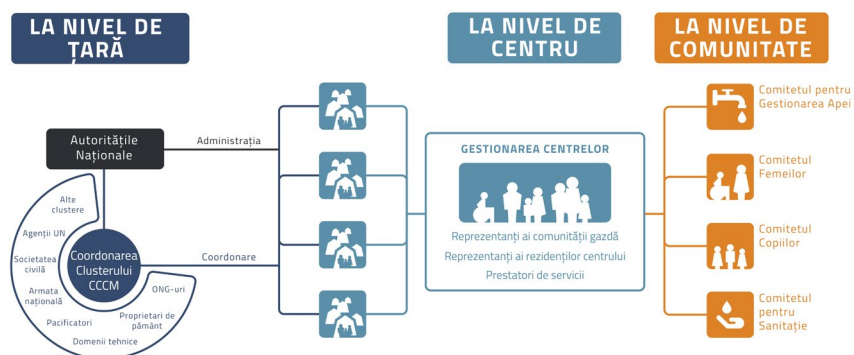
Coordonarea și monitorizarea serviciilor centrului

4. Coordonarea și monitorizarea serviciilor centrului

Coordonarea și monitorizarea serviciilor în cadrul centrului reprezintă un proces vital de schimb de informații și planificare, menit să atingă obiectivele comune stabilite. Acest proces implică reunirea organizațiilor umanitare relevante și a persoanelor aflate în plasament pentru a asigura că activitățile desfășurate sunt complementare și sprijină rezidenții în exercitarea drepturilor lor fundamentale. Coordonarea are ca scop garantarea furnizării eficiente și responsabile a asistenței și protecției pentru locuitorii centrului. Un aspect crucial constă în menținerea standardelor de trai și asigurarea unui acces complet și echitabil la drepturile fundamentale ale omului pentru populația din centru.

Serviciile trebuie planificate și implementate cu grijă și responsabilitate față de locuitorii centrului, astfel încât să fie acceptate, utilizate și întreținute corespunzător. Proiectarea, implementarea și monitorizarea serviciilor necesită o abordare de excelență tehnică, o înțelegere profundă a caracteristicilor fizice și de mediu ale centrului, a normelor și obiceiurilor culturale, precum și a nevoilor și priorităților specifice ale grupurilor vulnerabile. Este esențial ca AGC să recunoască importanța susținerii tehnice solide. Atât AGC, cât și prestatorii de servicii, trebuie să se asigure că există suficient personal calificat pentru a dezvolta programe eficiente, pentru a oferi supraveghere tehnică și pentru a realiza monitorizarea adecvată.

Coordonarea la nivelul național, comunitar, la nivelul centrelor și coordonarea între centre



AGC-urile vor lucra în mod coordonat în afara centrelor. Coordonarea între centre are loc, de asemenea, la nivel regional și național. Funcția principală a echipei de gestionare este de a coordona în cadrul centrului, nu între centre, cu excepția contextelor zonale, unde echipa poate acoperi mai multe locații. De asemenea, AGC ar trebui să raporteze situația centrelor către mecanismele naționale de coordonare.

Prestatorii de servicii în centre vor opera, de asemenea, cel mai probabil, într-un cadru de coordonare mai amplu, posibil la nivel național și, eventual, la nivel subnațional, cum ar fi grupuri sau o platformă de coordonare tematică. Aceștia vor fi obligați să raporteze operațiunile lor către aceste entități.

Succesul procesului de coordonare se bazează pe dezvoltarea și menținerea unor parteneriate transparente și eficiente cu diverse părți interesate, inclusiv autoritățile naționale, liderul clusterului/sectorial CCCM, prestatorii de servicii, locuitorii centrelor și comunitatea gazdă.

⊗ [Link-uri către Angajamentele 1, 4 și 6 din CHS.](#)

Standardul 4.1: Coordonarea centrului

Serviciile sunt coordonate în așa fel încât să asigure adaptarea și alinierea lor la nevoile atât ale persoanelor strămutate, cât și ale comunității gazdă.

Acțiuni-cheie

- Servirea drept centru de coordonare pentru toate activitățile și aspectele care apar în cadrul centrului.
- Cartografierea părților interesate (cine sunt, ce rol au, unde activează) și facilitarea stabilirii clare a sarcinilor și responsabilităților fiecăreia dintre acestea.
- Menținerea canalelor deschise de comunicare și a unei coordonări constante cu autoritățile locale și naționale relevante.
- Dezvoltarea și menținerea unor relații solide cu comunitatea gazdă, implicându-i în lucrările și activitățile desfășurate în centrul respectiv.
- Organizarea periodică a întâlnirilor cu părțile interesate din cadrul centrului pentru schimbul de informații, identificarea problemelor, luarea deciziilor colective și actualizarea organizațiilor.
 - Explorarea unor modalități alternative de schimb de informații, altele decât întâlnirile tradiționale.
- Planificarea, implementarea și monitorizarea activităților de protecție și asistență și a rezultatelor pe tot parcursul ciclului de viață al centrului.
 - Înțelegerea și respectarea standardelor de siguranță, protecție și demnitate, în colaborare cu alte sectoare implicate în stabilirea acestor standarde.
 - Plasarea serviciilor esențiale în așezările respective în conformitate cu aceste standarde.
- Furnizarea periodică a informațiilor actualizate privind planurile de acțiune, capacitatea de a respecta standardele minime și adaptarea la schimbările din centrul respectiv.
 - Definirea standardelor minime de calitate sectoriale în consultare cu grupurile și sectoarele relevante, precum și cu prestatorii de servicii și populația centrului.
- Pledarea pentru includerea soluțiilor durabile în toate acțiunile desfășurate împreună cu și pentru populația din centrul respectiv.
- Promovarea implicării reprezentanților din centrele de plasament și a structurilor de guvernare în mecanismele de coordonare generală și sectorială.

Indicatorii-cheie

- Participarea tuturor părților interesate sau grupurilor relevante la ședințele de coordonare.
- Prezența reprezentanților din comunitatea strămutată și/sau a comunității gazdă la ședințele de coordonare.
- % din totalul punctelor de pe ordinea de zi elaborate împreună cu reprezentanții comunității strămutate și/sau ai comunității gazdă.
- % din punctele de acțiune stabilite în cadrul ședințelor care sunt implementate în termenul convenit.

Note orientative

1. Coordonarea nu se rezumă doar la organizarea ședințelor, deși acestea pot fi utile pentru luarea deciziilor. Factorii de decizie ar trebui să fie prezenți la aceste ședințe pentru a aborda și rezolva rapid problemele. Ședințele separate pot consuma timp inutil, iar scopul coordonării este de a facilita procesul decizional și de a eficientiza asistența. Nu este necesar să se creeze structuri de coordonare distincte la fiecare nivel.
2. În situații sensibile, întâlnirile bilaterale pot fi eficiente pentru abordarea anumitor probleme. Este esențial să se identifice și să se trateze aspectele care necesită discreție.
3. În abordările din **afara centrelor sau bazate pe zone**, schimbul de informații va implica o varietate mai mare de părți interesate, inclusiv autoritățile locale. În aceste circumstanțe, rolul echipei de gestionare a centrului este de a facilita coordonarea la nivelul centrului sau zonei, convocând și conectând diversele părți interesate, inclusiv membrii comunității (atât a comunităților strămutate, cât și a celor gazdă), și de a consolida sau institui mecanismele de comunicare și coordonare.

⊗ *Aflați mai multe despre instrumentele și provocările legate de coordonare, precum și despre lista de verificare a coordonării în capitolul 4 din Setul de Instrumente pentru Gestionarea Taberelor de Refugiați (Camp Management Toolkit). Consultați și capitolul 2 cu lista de verificare Coordonarea și monitorizarea asistenței și a prestării de servicii.*

⊗ *Aflați mai multe despre coordonarea în afara centrelor și despre activitatea Grupului de lucru pentru abordarea bazată pe zonă al clusterului global CCCM pe site-ul CCCM: <https://ccmcluster.org/global/Area-based-Approach-Working-Group>.*

⊗ *Aflați mai multe despre rolul femeilor în coordonare în cadrul proiectului NRC “Îmbunătățirea participării și protecției femeilor și fetelor strămutate prin abordări de gestionare a centrelor”.*

⊗ *Vizionați activitatea de coordonare a unui manager de tabără pe: www.youtube.com/watch?v=7xp6vmo_LO&feature=emb_logo.*

Standardul 4.2: Evaluarea, monitorizarea și raportarea vizavi de serviciile centrului

Necesitățile locuitorilor centrului sunt monitorizate și raportate prin intermediul sistemelor stabilite.

Acțiuni-cheie

- Cunoașterea comunității centrului și înțelegerea nevoilor și capacităților acesteia.
- Asigurarea conștientizării furnizorilor de servicii cu privire la rolul AGC în monitorizarea lacunelor și necesităților.
- Stabilirea și menținerea canalelor deschise de comunicare între administrația centrului și furnizorii de servicii.
- Crearea sau dezvoltarea unui instrument de evaluare armonizat și convenit pentru profilurile centrelor.
 - Stabilirea indicatorilor sectoriali în consultare cu grupurile sau sectoarele și prestatorii de servicii.
- Efectuarea de evaluări comune, multisectoriale, pentru a înțelege nevoile și capacitățile ca urmare a unor schimbări semnificative ale populației sau ale condițiilor din zonă.
 - Implicarea populației din centru în serviciile de monitorizare.
- Colectarea datelor și gestionarea informațiilor privind serviciile necesare la cadru.
 - Coordonarea cu prestatorii de servicii pentru identificarea lacunelor și evitarea dublării activităților.
 - Aplicarea politicilor de confidențialitate și de protecție a datelor cu caracter personal.
 - Consultarea standardelor minime de calitate sectoriale.
- Sprijinirea acordurilor de partajare a datelor între furnizorii de servicii din cadrul centrului pentru a evita duplicarea activității.
- Oferirea feedback-ului prin furnizarea de informații din partea centrului pentru către mecanismele naționale de coordonare.
- Asigurarea accesului rezidenților la informații corecte și în timp util pentru a-și ghida deciziile de întoarcere, integrare sau relocare. Livrarea informațiilor se va face într-o limbă (limbi) și într-un format (formate) corespunzător.
 - Împărtășirea cu locuitorii centrelor a rezultatelor oricăror evaluări în zonele potențiale de întoarcere, integrare sau relocare pentru a determina în mod independent siguranța opțiunilor.
 - Dezvoltarea de mesaje cheie împreună cu furnizorii de servicii pentru informarea persoanelor vulnerabile despre accesul continuu la servicii.
 - Relaționarea informațiilor, cel puțin, cu serviciile juridice (de protecție), de sănătate, de educație, de alimentare cu apă și energie, cu oportunitățile de subsistență, cu piețele și cu instituțiile religioase și culturale.

- Efectuarea periodică de sondaje de intenție și alte forme de consultare la nivelul gospodăriilor pentru a evalua modul în care membrii acestora se implică în luarea decizii și identificarea posibilităților bariere.
- Abordarea rapidă a zvonurilor și informațiilor incorecte.
- Monitorizarea tendințelor la nivelul comunității în ceea ce privește alegerea soluției, inclusiv momentul și condițiile oricărei relocări prin intermediul mecanismelor de participare a comunității.

Indicatorii-cheie

- Indicatorii centrului sunt stabiliți împreună cu partenerii.
- % profilurile centrelor actualizate în termenul convenit.
- % din populația centrului care este capabilă să își exprime în cunoștință de cauză dorința de întoarcere, integrare sau relocare.
- % din populația centrului știe unde să acceseze informații despre opțiunile pentru soluții durabile.

Note orientative

1. AGC-ul ar trebui să asume un rol de lider în colectarea informațiilor din centru pentru a fi bine informat și pentru a **evidenția lacunele, nevoile și capacitățile comunității rezidente**. Așteptările de raportare pentru un AGC variază în funcție de fiecare context specific. În mod minim, un AGC ar trebui să cunoască componența locației sale, nevoile populației și agențiile care activează la centru. De asemenea, este esențial ca AGC-ul să înțeleagă impactul diferențelor dintre sexe, grupele de vârstă și segmentele populației în cadrul comunității respective.
2. De asemenea, AGC-ul este responsabil de elaborarea unui raport pentru părțile interesate cu privire la **activitățile și lacunele prioritare**. Acest lucru este valabil în special pentru centrele neautorizate/ informale sau în abordările mobile, care nu pot fi monitorizate suficient de frecvent de către prestatorii de servicii.
3. Căile de referire pot fi esențiale pentru serviciile tehnice cheie, inclusiv cele legate de sănătate, securitate, violență sexuală, protecție, protecția copilului, copii supraviețuitori ai violenței sexuale și persoane dispărute.
4. Atunci când informațiile sunt colectate și documentate de o altă parte interesată, personalul AGC ar trebui să se alăture echipei de colectare a datelor, în special în cazul **datelor sensibile**. Acordurile prealabile referitoare la cine colectează anumite informații sunt esențiale pentru a proteja comunitatea centrului împotriva suprasolicitării în colectarea datelor și pentru a preveni duplicarea informațiilor similare. Consultați Standardul 1.4 pentru mai multe informații.
5. **Focus grupurile** pot dezvălui o multitudine de informații detaliate și o perspectivă profundă. Atunci când este bine executat, un focus grup creează un mediu de acceptare care îi pune pe participanți în largul lor, permițându-le acestora să răspundă în mod atent la întrebări în propriile cuvinte și să adauge semnificație răspunsurilor lor. Planificarea riguroasă este esențială pentru un focus grup eficient.

6. În comunicarea informațiilor legate de **întoarcere, integrare sau relocare** către rezidenții centrului, trebuie evitate așteptările nerealiste. Colectarea informațiilor despre programele de dezvoltare în aceste locații poate fi utilă. Înțelegerea dorințelor pentru soluții și gestionarea zvonurilor reprezintă o sarcină delicată.
7. **Evaluările multisectoriale** ar trebui efectuate doar în cazul unor modificări semnificative ale populației centrului sau a condițiilor locale, în urma monitorizării regulate a serviciilor. Personalul administrativ al centrului ar trebui să fie implicat în planificarea acestor evaluări de amploare realizate de agenți.
8. Pentru situații care **nu implică centrele de plasament**, aceleași principii sunt valabile, cu mențiunea că va fi necesar mai mult timp pentru a conveni asupra informațiilor care trebuie colectate, a motivelor și a modului în care acest lucru ar trebui să se întâmple.

⊗ *Aflați mai multe despre monitorizarea serviciilor centrului în capitolul 4 din Setul de Instrumente de Gestionare a Taberelor. Consultați, de asemenea, lista de verificare a coordonării și monitorizării asistenței și a prestării de servicii, capitolul 2, din același Set de Instrumente.*

⊗ *Aflați mai mult despre Acțiuni-cheie pentru a sprijini accesul egal al copiilor la structurile, serviciile și spațiile centrului în Standardele Minime de Protecție a Copilului, Standardul 23 privind Managementul Taberelor și Protecția Copilului.*

⊗ *Consultați, de asemenea, Standardul 2.2: Participarea comunității.*

Standardul 4.3: Mecanisme de referire

Persoanele aflate în dificultate sunt referite către prestatori de servicii specializați.

Acțiuni-cheie

- Informarea populației din plasament și a tuturor organizațiilor care lucrează în centru cu privire la mecanismele esențiale de referire pentru serviciile de sănătate, VBG, protecția copilului și alte servicii de protecție.
- Reducerea la minimum a suprapunerilor între prestatori de servicii și contribuirea la eficientizarea mecanismelor de referire.
- Instruirea personalului AGC în privința mecanismelor de referire și asigurarea faptului că personalul știe cum să consolideze în mod adecvat și etic persoanele cu privire la modul de accesare a acestora.
- Asigurarea existenței proceduri de urmărire a sesizărilor, de ex., prin intermediul unei baze de date de sesizări.
- Comunicarea despre protocoale actualizate de management de caz (cum ar fi protecția copilului și VBG) cu toți partenerii relevanți.
- Promovarea serviciilor de specialitate sau creșterea numărului de servicii specifice pe măsură ce condițiile se schimbă.
 - Pledarea pentru servicii specializate de calitate.
- Implicarea structurilor de administrare a centrelor sau reprezentanților comunității în sesizări, după caz (sub rezerva formării relevante).

- Promovarea mecanismelor de auto-referire.

Indicatorii-cheie

- Existența mecanismelor de referire funcționale pentru a se asigura că persoanele cu necesități speciale primesc asistența și protecția necesare.

Note orientative

1. În timp ce mecanismele de referire sunt elaborate de agențiile specializate, prezența constantă (sau regulată) a AGC-ului în centre este crucială pentru a transmite rapid informații comunităților despre serviciile specializate. Aceste mecanisme sunt vitale pentru serviciile tehnice cheie, precum cele legate de sănătate, securitate, VBG, protecția copilului, copiii supraviețuitori ai VBG și persoanele dispărute.
2. O înțelegere comprehensivă a factorilor de risc cu care se confruntă grupurile vulnerabile, în special femeile și fetele, și identificarea cauzelor acestor riscuri sunt esențiale pentru intervenții eficiente de prevenire. AGC-urile au responsabilitatea de a lucra la nivelul centrului, colaborând cu autoritățile relevante și actorii de protecție pentru a asigura siguranța tuturor persoanelor din centrul respectiv.
3. Supraviețuitorii violenței de gen trebuie să fie informați în mod complet despre opțiunile lor, despre serviciile disponibile și despre consecințele pozitive și negative ale accesării acestor servicii. În locațiile cu capacitate limitată, informarea prestatorilor de servicii cu privire la căile de referire existente poate fi dificilă. Este important ca organizațiile și serviciile critice să ofere servicii efective pe teren, nu doar să plaseze un simbol al agenției la intrare, unde nu sunt furnizate servicii. Împărțășirea resurselor sau informarea atunci când o agenție nu poate oferi asistență este preferabilă refuzului de a presta servicii.

⊗ *A se vedea, de asemenea, Principiul din Manualul Sphere 3, Principiul de Protecție.*

leşire Ői tranziție

5. Leșire și tranziție

În contextul schimbărilor din situațiile umanitare, managementul multor centre de plasament este adesea transferat între organizații de-a lungul duratei lor de existență. Aceste transferuri pot implica organizații naționale sau internaționale sau, mai des, autorități locale sau naționale, care își asumă responsabilitatea administrării centrelor alături de alte atribuții. Procesul de tranziție poate fi complex și poate afecta prestatorii de servicii și alte părți interesate. În mod obișnuit, această tranziție nu implică închiderea centrului, ci necesită continuarea furnizării serviciilor pentru cei care solicită protecție și asistență.

Închiderea centrului, ca și amenajarea și planificarea acestuia, sunt influențate de context și pot fi motivate de diverse cauze. Acestea variază de la închideri planificate și ordonate, influențate de mișcările organizate de întoarcere voluntară sau de diminuarea sprijinului din partea donatorilor, până la închideri bruște și dezordonate cauzate de calamități naturale, amenințări la adresa securității sau coerciție guvernamentală. În unele cazuri, în timp ce asistența și prestarea serviciilor se elimină treptat, centrul în sine nu se închide, în ceea ce privește eliminarea infrastructurii sau a funcției sale de locație comunitară. Acesta poate deveni el însuși o așezare permanentă viabilă, un oraș, sau un loc de activitate economică sau socială. De asemenea, acesta poate reveni pur și simplu la funcția sa anterioară. Închiderile parțiale sau totale neplanificate care implică o întoarcere forțată necesită instituirea unor mecanisme de gestionare strategice și proactive pentru a garanta protecția persoanelor afectate.

Indiferent de circumstanțe, o planificare riguroasă și o coordonare extinsă sunt fundamentale și ar trebui realizate de echipa de administrare a centrului în colaborare strânsă cu autoritățile naționale și alte părți interesate cheie, inclusiv proprietarii legali ai terenului. Împreună, aceste entități ar trebui să se asigure că persoanele din centrul de plasament și comunitatea gazdă sunt pe deplin implicate în acest proces. Clădirile care au suferit deteriorări din cauza utilizării lor temporare ca centre colective pot avea un impact negativ asupra comunității locale. Astfel, eventuala dezafectare, reabilitare și transferul acestor proprietăți în timpul închiderii centrului ar trebui să fie clar definite și convenite cu părțile interesate încă de la început sau cât mai aproape de acest moment. Planificarea înființării sau modernizării și a închiderii centrului de plasament sunt aspecte interconectate încă de la început.

Coordonatorii AGC și CCCM joacă un rol crucial în monitorizarea posibilităților deplasări secundare. Acest lucru poate apărea atunci când condițiile în zonele de întoarcere sau relocare nu sunt prielnice pentru o revenire sigură și demnă. Motivele pot include aspecte legate de securitate, locuințe și condiții de trai, acces la servicii de bază și reacții sociale negative. Atunci când se identifică astfel de situații și un AGC monitorizează cu succes această situație, este important să se desfășoare o campanie de conștientizare cu privire la provocările cu care se confruntă persoanele strămutate. Aceasta ar putea implica colaborarea cu autoritățile locale sau cu organizațiile competente pentru a aduce în atenția publicului impactul și dificultățile cu care se confruntă aceste persoane.

Standardul 5.1:

Tranziția către un nou AGC și o nouă echipă de administrare a centrului

Locuitorii centrului trebuie să primească în mod continuu sprijin și servicii adecvate și în timp util, chiar și în perioada de tranziție a administrației centrului.

Acțiuni-cheie

- Elaborarea, împreună cu noul AGC, a unui plan de tranziție sau de predare-primire.
 - Acest plan trebuie să asigure continuitatea serviciilor în acest loc, inclusiv implicarea prestatorilor de servicii existenți.
 - Asigurarea că predarea infrastructurii și a echipamentelor include detalii privind resursele cheie, sarcinile și cerințele tehnice.
 - Includerea nevoilor de reabilitare și dezafectare.
- Includerea structurilor existente de reprezentare a centrului în procesul de predare-primire.
- Colaborarea cu noul AGC pentru a stabili un plan de acțiune privind numărul de cazuri pentru a răspunde nevoilor persoanelor vulnerabile, care să nu le expună la un risc sporit din cauza predării centrului și să asigure accesul neîntrerupt al acestora la servicii.
 - Asigurarea că persoanele vulnerabile și persoanele care le îngrijesc sunt informate în mod corespunzător cu privire la noul AGC și la accesul lor continuu la servicii.
- Colaborarea cu noul AGC pentru a se asigura că capacitatea și expertiza acestuia sunt adecvate.
 - Consolidarea capacităților ar trebui să includă toate domeniile, dar în special aspectele legate de proprietatea funciară, întreținerea și protecția infrastructurii și principiile umanitare.
 - Conlucrarea cu noul AGC, de ex., prin intermediul unui partener sau al unor roluri partajate, al unui mentorat sau al unei activități de umbră.
- Comunicarea rezumatului planului de tranziție sau de predare-primire comunității gazdă și reprezentanților autorităților locale.

Indicatorii-cheie

- % din locuitorii centrului cu un nivel de satisfacție ridicat față de serviciile furnizate pe durata perioadei de tranziție.
- Utilizarea consultărilor cu comunitatea și partenerii pentru elaborarea și distribuirea planurilor de tranziție sau predare-primire.

Note orientative

1. **Următoarele AGC-uri** pot fi organizații umanitare, autorități guvernamentale (locale sau naționale) sau grupuri comunitare. Este esențial să se consolideze capacitățile și să se prevadă timp pentru sprijin tehnic și pentru suprapunerea între personalul

administrativ existent și personalul noii agenții care pria activitățile și consultările. În zonele în care acest lucru este posibil, noul AGC ar trebui să fie încurajat să păstreze personalul inițial, care să fie reangajat pentru a oferi atât experiență, cât și memorie instituțională, asigurând astfel continuitate pentru rezidenții centrului. În cazul transferurilor planificate, se poate asigura capacitatea și expertiza noului AGC și, dacă este necesar, se pot pune în aplicare planuri și activități de capacitate. Pentru transferuri mai rapide, coordonatorul clusterului CCCM și agenția principală a clusterului pot avea un rol în a se asigura că planurile de capacitate sunt implementate în AGC-urile care preiau activitatea centrului.

⊗ *Consultați Standardul 1.3: Agenția de gestionarea a centrului și capacitatea echipei de administrare a centrului.*

Standardul 5.2: Închidere planificată

Închiderea planificată a centrului se desfășoară în mod deliberat și consultativ, având ca rezultat minimizarea impactului asupra rezidenților centrului respectiv.

Acțiuni-cheie

- Revizuirea planurilor de închidere a centrului și adaptarea la contextul actual.
- Utilizarea rezultatelor ședințelor consultative, discuțiilor din cadrul focus-grupurilor sau ale sondajelor de intenție pentru a informa orice acțiune.
- Organizarea vizitelor la locurile de întoarcere sau relocare, dacă este oportun și posibil.
- Întocmirea unei liste a rezidenților care sunt pregătiți să se mute, ținând cont, în special, de familiile numeroase, de persoanele cu necesități speciale și de gospodăriile conduse de femei. Pledarea pentru un transport adecvat.
- Implicarea structurilor de guvernare și a administrației centrului în planificarea și punerea în aplicare a închiderii.
- Găsirea soluțiilor pentru integrarea persoanelor vulnerabile în rețelele de siguranță socială în cazul reducerii sau retragerii bruște a serviciilor din centru.
- Monitorizarea închiderii conform planului stabilit.
- Menținerea mecanismelor de feedback și reclamații disponibile pentru populația afectată.
- Asigurarea de măsuri pentru populația rămasă, care ar putea avea nevoie de servicii speciale în timpul sau după închiderea centrului, pentru a avea acces la niveluri adecvate de asistență.
- Adaptarea sau utilizarea instrumentelor participative existente pentru a colecta și documenta percepțiile comunității cu privire la închidere și relocare.

Indicatorii-cheie

- % de organizații prestatoare de servicii care adoptă și contribuie la planurile de închidere (obiectiv 100%)

- Menținerea și utilizarea continuă a mecanismelor de feedback și reclamații pe durata întregului proces de închidere.
- % de probleme legate de protecție și securitate asociate cu închiderea, raportate și aduse la cunoștință.

Note orientative

1. Similar cu amenajarea centrelor, închiderea acestora este extrem de contextuală, iar implicarea comunității este crucială pentru un proces fără probleme.
2. În timp ce închiderea centrelor oficiale este o responsabilitate guvernamentală, strategiile naționale pentru închiderea acestora nu cad exclusiv în sarcina unei singure agenții sau autorități. Ele necesită implicarea mai multor părți interesate de la diferite niveluri guvernamentale, comunitare sau din agenții specializate.
3. Închiderea centrelor care găzduiesc persoane strămutate trebuie să se alinieze la planurile guvernamentale de relocare a acestor persoane, restituirea terenurilor și alte aspecte administrative corespunzătoare.
4. Închiderea centrelor care găzduiesc refugiați va implica, de obicei, semnarea unor acorduri legale între guvernele naționale, țările de destinație și cele de întoarcere sau reinstalare. Aceste acorduri sunt adesea coordonate de UNHCR, guvernul țării care găzduiește refugiații și țara de destinație sau de întoarcere prevăzută.

⊗ *Consultați, de asemenea, standardele 2.2: Participarea comunității, 2.3: Schimbul de informații cu comunitățile și 2.4: Feedback și reclamații.*

⊗ *Aflați mai multe despre închiderea centrelor, precum și despre lista de verificare a închiderii, în Instrumente de Gestionare a Taberelor, capitolul 7.*

⊗ *Aflați mai multe despre închiderea centrelor în Ghidul de închidere a centrelor (Camp Closure Guidelines). din cadrul Clusterului CCCM.*

Standardul 5.3:

Închiderea neprevăzută (parțială sau în întregime)

Pentru închiderile neașteptate (revenire forțată), se ia în considerare impactul acestora asupra locuitorilor centrelor și se gestionează și atenuază consecințele.

Acțiuni-cheie

- Asigurarea accesului rezidenților din plasament la serviciile de bază.
 - Coordonarea cu prestatori de servicii pentru relocarea sau reprofilarea serviciilor.
 - Militare pentru menținerea serviciilor în interesul populației din centru.
- Colaborarea cu autoritățile locale și naționale și cu alte părți interesate pentru a găsi soluții alternative de cazare pentru rezidenții centrului afectați de închidere.
 - Sprijinirea circulației bunurilor și a infrastructurii.
 - Întocmirea unei liste a rezidenților care sunt pregătiți să se mute, ținând cont, în special, de familiile numeroase, de persoanele cu necesități speciale și de gospodăriile conduse de femei. Pledarea pentru un transport adecvat.

- Asigurarea cu locuințe adaptate corespunzător pentru persoanele cu necesități speciale.
- Utilizarea sau adaptarea mecanismelor existente de schimb de informații pentru a informa populația centrului și prestatori de servicii despre ceea ce se întâmplă și motivul acestuia.
- Asigurarea că mecanismele de feedback și de reclamații rămân disponibile pentru populația afectată.
- Utilizarea sau adaptarea abordărilor și instrumentelor participative existente pentru a afla și documenta percepțiile comunității cu privire la închiderea centrului și relocarea rezidenților.

Indicatorii-cheie

- % din populația centrului care poate avea acces la serviciile de bază în timpul închiderii sau relocării centrului.
- Menținerea și disponibilitatea mecanismelor de feedback și reclamații pe durata întregului proces de închidere sau relocare.
- % de probleme de protecție și securitate legate de închiderea centrului care sunt raportate și sesizate.

Note orientative

1. Situațiile care rezultă din conflicte și dezastrele cauzate de riscurile naturale sunt adesea imprevizibile. Oamenii rămân în plasamente pentru mult mai mult timp decât era prevăzut inițial. Eventualitățile viitoare și diferitele scenarii trebuie să fie anticipate încă de la începutul unei operațiuni. Gestionarea eficientă a centrului, a infrastructurii și a activelor trebuie să se bazeze pe evaluări, inclusiv pe momentul ieșirii. O planificare atentă ar trebui să urmărească protejarea rezidenților centrului.
2. În timp ce închiderea forțată a centrelor și întoarcerea forțată a persoanelor strămutate în zona lor de origine nu sunt acceptabile, AGC ar trebui să fie pregătit să reacționeze corespunzător. Închiderea centrelor trebuie să fie legată de un cadru de soluție durabilă pentru toate persoanele strămutate.

⊗ *Consultați, de asemenea, standardele 2.1: Structuri de guvernare, 2.2: Participarea comunității, 2.3: Schimbul de informații cu comunitățile și 2.4: Feedback și reclamații.*

⊗ *Aflați mai multe despre închiderea centrului, precum și despre lista de verificare a închiderii, în Instrumente de Gestionare a Taberelor, capitolul 7.*

⊗ *Aflați mai multe despre închiderea centrelor în Ghidul de închidere a centrelor din cadrul Clusterului CCCM.*

Standardul 5.4: Reabilitare și dezafectare

Reabilitarea centrului de plasament satisface nevoile populației rămase și ale comunităților gazdă și se desfășoară în conformitate cu reglementările locale și cu cerințele de mediu.

Acțiuni-cheie

- Consultarea cu toți prestatorii de servicii, reprezentanți ai comunității și alte părți interesate pentru a dezvolta un plan de reabilitare și dezafectare care să detalieze echipamentele, infrastructura și îndrumările privind reabilitarea terenurilor și a infrastructurii.
 - Consultarea în timpul amenajării centrului, pe măsură ce infrastructura și opțiunile de gestionare a terenurilor evoluează, precum și în timpul perioadelor de închidere a centrului.
 - Garantarea marcării clare a locurilor de înmormântare utilizate de locuitorii centrelor și includerea lor în planurile de reabilitare și dezafectare.
 - Solicitarea protocoalelor specifice de dezafectare pentru orice amplasament al deșeurilor periculoase, cum ar fi unitățile sanitare, depozitele de substanțe chimice și abatoarele.
 - Solicitarea de la prestatorii de servicii a planurilor de dezafectare pentru toate toaletele și instalațiile de gestionare a nămolurilor.
- Evaluarea, atenuarea și monitorizarea oricărui impact negativ asupra mediului.
- Comunicarea planului de reabilitare și dezafectare comunității gazdă și reziduală și cu oricare administrație locală.
- Revizuirea planurilor de plasament inițiale și actualizate și a oricăror acorduri inițiale cu comunitatea gazdă și revizuirea acestora împreună cu comunitatea prin mecanisme participative.
- Revizuirea acordului cu comunitățile gazdă și autoritățile locale care detaliază condițiile necesare pentru restituirea terenurilor și a infrastructurii.

Indicatorii-cheie

- Problemele de mediu sunt evaluate, atenuate și monitorizate.

Note orientative

1. În momentul închiderii centrului de plasament, se va genera o cantitate semnificativă de deșeuri variate, precum materiale de construcție, obiecte rămase și diverse bunuri deteriorate. Deșeurile care implică substanțe chimice, baterii, articole expirate și resturi medicale necesită o eliminare adecvată. Operațiunile pentru închiderea centrului includ gestionarea deșeurilor prin reciclare, eliminare la fața locului sau incinerare. Este esențial să se acorde o atenție deosebită riscului de contaminare a solului și a surselor de apă.
2. Reabilitarea mediului nu implică neapărat restaurarea completă a unității la starea inițială; chiar și atunci când este posibilă, acest demers este costisitor și presupune

un timp îndelungat. Ar putea fi mai oportun să se ceară părerea comunității gazdă în privința viitorului centrului după închidere.

⊗ *Aflați mai multe despre considerațiile de mediu în capitolul 6 din Instrumente de Gestionare a Taberelor. Consultați, de asemenea, lista de verificare a închiderii din capitolul 7.*

⊗ *Planificarea ciclului de viață al centrului de plasament ar trebui să se facă în paralel cu standardele 3.2 Un mediu adecvat, 4.1 Coordonarea centrului de plasament și 5.2 Închiderea planificată.*

⊗ *Consultați, de asemenea, capitolele tehnice ale Manualului Sphere pentru informații mai detaliate privind dezafectarea și reabilitarea infrastructurii de apă, canalizare și igienă, a locuințelor și cazărilor temporare și a infrastructurii de sănătate.*

Anexa 1 –
Lista de verificare
pentru monitorizarea
incluziunii persoanelor
cu dizabilități

Anexa 1 – Lista de verificare pentru monitorizarea incluziunii persoanelor cu dizabilități

Cum poate fi monitorizat gradul de incluziune al unui centru? Această listă de verificare nu este exhaustivă și nici nu este menită să înlocuiască abordările participative, dar poate fi utilizată ca un instrument complementar de către administratorii de centrele de plasament temporar care doresc să evalueze gradul general de incluziune al unui centrul sau ca un instrument de sprijinire a dezvoltării unei strategii de incluziune pentru persoanele cu dizabilități.

Pentru a monitoriza incluziunea, va fi esențială dezagregarea datelor în funcție de sex, vârstă și dizabilitate. Ori de câte ori este relevant și în limita evaluărilor, analizelor și capacităților de răspuns disponibile, AGC sunt încurajate să utilizeze instrumente testate în contexte umanitare, cum ar fi Setul scurt de întrebări privind dizabilitățile (Short Set of Disability Questions) al Grupului de la Washington.

Întrebările de mai jos urmează structura *Standardelor minime pentru managementul centrelor de plasament temporare*.¹ Întrebările trebuie să fie contextualizate și pot fi ajustate pentru a se potrivi cu diferite contexte sau scopuri programatice.

Capacitățile de gestionare a centrului de plasament și identificarea acestora

Planificarea ciclului de viață al centrului

- Au fost implicate persoane cu diferite tipuri de dizabilități în elaborarea planului de acțiune?
- Au fost luate în considerare, în planul de acțiune pentru gestionarea centrului, nevoile variate ale persoanelor cu dizabilități? Sunt prevăzute acțiuni specifice pentru a asigura facilități adecvate pentru acești oameni?
- Au fost luate în considerare în planul de acțiune linia bugetară incluzivă și resursele materiale? De ex., o linie bugetară pentru accesibilitate și amenajări rezonabile, începând cu faza de proiectare; și achiziționarea de bunuri care respectă principiile de proiectare universală.
- Au fost incluse cerințele persoanelor cu dizabilități în planurile de urgență și de evacuare?

Capacitatea echipei de administrare a centrului

- Există un membru desemnat în administrația centrului care să fie responsabil pentru incluziunea persoanelor cu dizabilități?

1 Pentru standarde specifice incluziunii, a se vedea Consorțiul pentru vârstă și dizabilități (*Age and Disability Consortium*). Standarde umanitare de incluziune pentru persoanele în vârstă și persoanele cu dizabilități, 2018. www.helpage.org/download/5a7ad49b81cf8

- Există atât bărbați cât și femei cu dizabilități care fac parte din agenția de administrare a centrului ca angajați, voluntari, activiști comunitari și etc.?
- Sunt încurajate persoanele cu dizabilități să aplice pentru posturile de conducere a centrului? Se asigură amenajări rezonabile pentru persoanele cu dizabilități care lucrează în echipa de administrare a centrului?
- Administrația centrului a beneficiat de cursuri de formare privind incluziunea persoanelor cu dizabilități și este capabilă să aplice cunoștințele pentru a oferi asistență incluzivă? Este disponibilă consiliere tehnică privind incluziunea în cadrul AGC sau prin intermediul partenerilor?
- Sunt spațiile și procesele organizației accesibile persoanelor cu diferite tipuri de dizabilități?

Identificarea și protecția datelor cu caracter personal

- S-au identificat persoanele cu dizabilități în timpul procesului de înregistrare sau prin alte mijloace de colectare a datelor?
- Agenția de gestionare a centrului dispune de date dezagregate privind genul, vârsta și tipurile de dizabilități?
- Informațiile referitoare la persoanele cu dizabilități sunt protejate corespunzător pe durata întregului proces de gestionare a datelor?
- Se obține consimțământul informat de la persoanele cu dizabilități ori de câte ori este necesar (sau se obține permisiunea în situațiile în care consimțământul nu poate fi acordat, cum ar fi în cazul copiilor sau al persoanelor cu deficiențe intelectuale)? Această acțiune se realizează într-un mod accesibil (de exemplu, prin formulare ușor de înțeles)?

Participarea și reprezentarea comunității

Participarea comunitară

- Sunt persoanele cu dizabilități incluse în metodele stabilite de către AGC pentru participare? Există alocări bugetare pentru susținerea implicării acestora?
- Persoanele cu dizabilități sunt implicate în toate etapele ciclului de proiect – examinare, planificare, implementare, monitorizare și evaluare?
- Există canale diverse și accesibile pentru ca persoanele cu dizabilități să comunice cu echipa de conducere a centrului și să-și exprime opiniile și preocupările?
- Persoanele cu dizabilități se simt satisfăcute de oportunitățile pe care le au de a influența deciziile din centrul respectiv?
- Femeile cu dizabilități simt că opiniile lor sunt luate în considerare în procesele de luare a deciziilor?

Schimbul de informații și comunicarea

- Au fost consultate persoanele cu diferite tipuri de dizabilități cu privire la nevoile și preferințele lor în materie de comunicare?
- Sunt furnizate materialele esențiale de informare, educație și comunicare în diverse formate și suporturi în cadrul centrului (precum caractere mari de tipar, texte ușor

de citit și lipsite de terminologie specializată, pictograme, limbaj mimico-gestual, transmisii orale, radio, video și mesaje text)?

- Informațiile sunt diseminate în spații diverse și accesibile (cum ar fi centrele de informare, punctele de distribuție, zonele sigure și unitățile de sănătate; în cadrul întâlnirilor comitetului local și al grupurilor de discuții; prin vizite de la ușă la ușă și prin intermediul activiștilor comunitari)?
- Există un sistem de monitorizare organizat pentru a asigura că persoanele cu diverse dizabilități sunt incluse și au acces la informații esențiale despre viața locală, serviciile generale și asistența disponibilă, inclusiv serviciile specifice care le vizează?

Feedback și reclamații

- Feedback-ul și reclamațiile pot fi colectate printr-o varietate de canale (cum ar fi cele verbale, scrise, electronice, pe suport de hârtie, cutii pentru sugestii, birouri de asistență, linii directe), în moduri și locații accesibile?
- Sunt mecanismele de feedback și reclamații accesibile persoanelor aflate în plasament?
- Se ține cont de accesibilitate și la luarea de măsuri și la întocmirea rapoartelor?
- Există o modalitate de monitorizare a utilizării mecanismelor de feedback și de reclamații de către persoanele cu dizabilități (de exemplu, datele sunt dezagregate în funcție de sex, vârstă și dizabilitate, utilizând setul scurt de întrebări al Grupului de la Washington)?
- Pot fi primite prin intermediul acestor mecanisme și plângeri referitoare la aspecte legate de dizabilități, cum ar fi accesibilitatea, adaptări rezonabile inadecvate (sau refuzul de adaptare)? Sunt oferite răspunsuri în timp util, accesibile și în cunoștință de cauză?
- Sunt mecanismele de prevenire a exploataării și abuzului sexual accesibile persoanelor cu dizabilități?

Structuri de guvernare

- Există organizații active, grupuri de susținere sau comitete comunitare pentru persoanele cu dizabilități în centrul de plasament sau în comunitatea gazdă? În caz afirmativ, reflectă acestea diversitatea populației din centrul respectiv (sex, vârstă, etnie, tipuri de dizabilități)?
- Persoanele cu dizabilități și/sau organizațiile lor reprezentative sunt implicate în structurile sau grupurile de guvernare ale centrului? Dețin un rol semnificativ? Reprezintă aceste persoane/entități diversitatea populației în ceea ce privește sexul, vârsta, etnia și tipurile de dizabilități? Persoanele cu dizabilități se simt reprezentate și implicate în structura de guvernare a centrului?
- Au fost identificate barierele și factorii care facilitează participarea persoanelor cu dizabilități? Acești oameni au fost implicați în identificarea acestora? Se efectuează evaluări regulate ale acestor bariere și factori favorizanți?
- S-a realizat o evaluare a riscurilor, având în vedere principiul “nu face rău”, referitor la participarea persoanelor cu dizabilități și impactul potențial asupra vieții acestora și modului în care sunt percepuți? Se realizează evaluări periodice ale riscurilor?

- AGC-urile sau partenerii au organizat sesiuni de formare pentru persoanele cu dizabilități, familiile lor și organizațiile acestora pentru a promova participarea activă și pentru a consolida reziliența acestora?

Mediul centrului

Un mediu sigur și protejat

- Se efectuează audituri regulate pentru observarea și asigurarea siguranței în centrul de plasament, evaluând atât infrastructura fizică, cât și comportamentul comunității, având în vedere riscurile la care se pot expune bărbații, femeile, băieții și fetele cu dizabilități? Există o strategie specifică pentru reducerea riscurilor identificate?
- Persoanele cu dizabilități sunt reprezentate în comitetele de siguranță?
- Modalitățile de informare pentru comunicarea riscurilor către populația centrului sunt accesibile persoanelor cu dizabilități (în diverse formate, în spații accesibile)?
- În timpul amenajării și modernizării centrului, s-au luat măsuri pentru a adopta principiile de proiectare universală și pentru a asigura accesul la centrul și facilitățile acestuia pentru un spectru cât mai larg de persoane? S-au luat în considerare aspecte precum căile de acces, adăposturile, WASH (apă, sănătate și igienă), zonele comune, școlile și unitățile de îngrijire a sănătății? S-a avut în vedere gama diversă de dizabilități (fizice, psihosociale, intelectuale și senzoriale)?
- Persoanele cu dizabilități, familiile și îngrijitorii lor sunt consultați pe tot parcursul ciclului de viață al centrului în ceea ce privește nevoile lor, barierele întâmpinate și așteptările legate de planurile de plasament? De exemplu, în ceea ce privește amenajarea generală, infrastructura, adăposturile, accesul la facilități WASH, locurile de distribuție, unitățile medicale, școlile și zonele comune.
- Sunt respectate și luate în vedere legile, normele și standardele naționale referitoare la accesibilitate și incluziune?
- Sunt oferite adaptări rezonabile pentru persoanele cu dizabilități și familiile acestora în ceea ce privește accesul la facilități, servicii și asistență?
- Există un buget planificat pentru adaptări rezonabile și modernizarea centrului pentru a aborda barierele cu care se pot confrunta persoanele cu dizabilități?
- Se efectuează audituri periodice pentru evaluarea accesibilității, fie parțială, fie integrală, a mediului din centrul de plasament, inclusiv a spațiilor de întâlnire?
- Se iau în considerare distanțele acceptabile și disponibilitatea transportului către serviciile și facilitățile esențiale pentru persoanele cu dizabilități?
- Copiii cu dizabilități au acces la educație? Alte persoane cu dizabilități și familiile lor au acces la educație și la oportunități de subzistență?

Coordonarea și monitorizarea serviciilor centrului

Coordonarea centrului

- Există organizații axate pe persoanele cu dizabilități care lucrează în centru sau în

comunități (de ex., ONG-uri, organizații sau servicii specializate dedicate persoanelor cu dizabilități)?

- Există și alți profesioniști care să susțină eforturile de incluziune la nivel de centru, de ex., personalul de sănătate mintală și asistență psihosocială, de protecție, de protecție a copilului, de combatere a violenței de gen?
- Au fost identificate, cartografiate și implicate serviciile și părțile interesate relevante?
- Incluziunea se regăsește regulat pe ordinea de zi a ședințelor de coordonare a centrelor?
- Atunci când un grup de lucru pentru persoanele cu dizabilități (sau un grup de lucru pentru vârstă și dizabilități) este activat în țară, participă echipa de administrare a centrului la întâlnirile grupului de lucru?
- Sunt persoanele cu dizabilități și comitetele pentru persoanele cu dizabilități implicate în deciziile colective, inclusiv prin intermediul reuniunilor părților interesate la nivel de centru? Sunt ședințele de coordonare accesibile persoanelor cu dizabilități?
- Sunt persoanele cu dizabilități implicate în luarea deciziilor privind standardele minime de calitate sectoriale?
- Sunt persoanele cu dizabilități incluse în implementarea și monitorizarea activităților de protecție și asistență și a rezultatelor acestora pe tot parcursul ciclului de viață al centrului?
- Se întreprind acțiuni de advocacy pentru și cu implicarea persoanelor cu dizabilități în identificarea soluțiilor durabile?

Evaluarea, monitorizarea și raportarea serviciilor centrului

- Sunt profilele centrelor de plasament și instrumentele de evaluare incluzive (de exemplu, identificarea persoanelor cu dizabilități, cu date dezagregate în funcție de sex, vârstă și dizabilități; identificarea riscurilor, barierelor și cerințelor)?
- Sunt persoanele cu dizabilități implicate și consultate în monitorizarea serviciilor și în evaluările multisectoriale? Există întrebări specifice pentru persoanele cu dizabilități în sondajele și instrumentele de monitorizare utilizate de către AGC?
- Persoanele cu dizabilități au acces la informații care să le ghideze deciziile de întoarcere, integrare sau relocare? Este accesibilă continuitatea serviciilor pe tot parcursul procesului? Sunt identificate barierele în luarea deciziilor?

Mecanisme de referire

- Informațiile despre mecanismele critice de referire pentru serviciile de sănătate, prevenirea violenței bazate pe gen (VBG), protecția copilului și alte servicii specializate sunt cunoscute de către persoanele cu dizabilități? Aceste informații au fost comunicate în diverse formate și prin mai multe canale accesibile?
- Personalul administrativ al centrelor cunoaște mecanismele de referire critice (și accesibile) și este capabil să ofere consiliere adecvată și etică persoanelor, inclusiv celor cu dizabilități și familiilor acestora, referitoare la accesarea acestor servicii?
- Există proceduri stabilite pentru monitorizarea sesizărilor?
- Protocoalele de management de caz sunt distribuite partenerilor, acolo unde este necesar?

- Există activități de advocacy pentru asigurarea serviciilor specializate de calitate pentru persoanele cu dizabilități?
- Comisiile pentru persoanele cu dizabilități au un rol activ în procesul de sesizare?

Leșire și tranziție

Tranziția către o nouă agenție de gestionare a centrului

- Planul de tranziție sau de predare-primire a inclus asigurarea continuității serviciilor pentru persoanele cu dizabilități?
- Persoanele cu dizabilități și îngrijitorii lor au fost implicați în proces și au fost informați în mod semnificativ cu privire la planurile de tranziție?
- Au fost identificate nevoile și cerințele persoanelor cu dizabilități și ale familiilor acestora pentru a evita expunerea lor la un risc crescut în timpul schimbării agenției de gestionare a centrului? S-a asigurat accesul acestora la servicii?
- Noul AGC a fost instruit în privința practicilor de incluziune a persoanelor cu dizabilități? Are capacitățile și expertiza adecvate pentru acest scop?

Închiderea centrului

- Au fost consultate persoanele cu dizabilități prin organizarea de ședințe, focus-grupuri sau alte mijloace cu privire la planurile de închidere a centrului?
- Au fost organizate vizite de studiu adecvate pentru persoanele cu dizabilități?
- A fost organizat transport și sprijin adecvat pentru a preveni riscul separării de familiile și îngrijitorii lor?
- Există planuri de contingență care să ia în considerare persoanele cu dizabilități în ceea ce privește rețelele de siguranță socială în cazul în care serviciile sunt brusc reduse sau retrase?
- Mecanismele de feedback și reclamații rămân încă disponibile și accesibile persoanelor cu dizabilități?
- Există încă măsuri de sprijin pentru persoanele cu dizabilități care rămân în populația reziduală, cum ar fi accesul la servicii speciale, asistență și grupuri de auto-ajutorare?
- În cazul unei închideri neplanificate, persoanele cu dizabilități au fost informate despre situație și motivele din spatele acesteia? S-au luat în considerare cerințele lor minime, cum ar fi accesul la servicii de bază, transport și cazare?

Referințe și lecturi suplimentare

- 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>

Acronime și abrevieri

CHS	Core Humanitarian Standards - Standarde Fundamentale Umanitare
GBV	Gender-based violence - Violența bazată pe Gen
IASC	Inter-Agency Standing Committee - Comitetul Permanent Inter-Agenții
IOM	International Organization for Migration - Organizația Internațională pentru Migrație
ONG	Non-government organization - Organizație non-guvernamentală
POLR	Provider of last resort (cluster) - Furnizor de ultimă instanță (cluster)
PSEA	Preventing sexual exploitation and abuse - Prevenirea exploatării și abuzului sexual
SEA	Sexual exploitation and abuse - Exploatarea și abuzul sexual
AGC	Site management agency - Agenție de Gestionare a Centrelor
UNHCR	UN Refugee Agency - Agenția ONU pentru Refugiați
WASH	Water, sanitation and hygiene (sector) - Apă, sanitație și igienă (sector)

Index

Termeni	Standarde Minime în Gestionarea Centrelor	Set de Instrumente în Gestionarea Taberelor pentru Refugiați
Abrevieri	68	
Responsabilitate	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
Abordarea bazată pe zone	5, 7, 8, 26, 39, 40, 43	18
Evaluarea	25, 27, 35, 39, 46, 48, 55	18, 38, 42, 47, 52, 54, 56, 63, 64, 66, 73, 236, 242, 247
<i>– închiderea centrului</i>		109, 114, 115
<i>– înființarea centrului</i>		101, 102, 104, 107
<i>– educația</i>		121, 258, 259, 263, 268, 270
<i>– mediul</i>		84, 86, 87, 89, 91, 92
<i>– securitatea alimentației</i>		186, 189, 193, 196, 197
<i>– GBV</i>		146–148, 150, 153
<i>– nivelul grupului</i>		140
<i>– sănătate</i>		237, 238, 239, 251, 254, 255

– mijloace de subzistență		275–277, 279–281
– nevoi		22, 23, 68, 74–76, 79
– participare		27, 49, 50, 51, 57
– ciclul programului		38
– protecție	16	42, 123, 125, 126,
– PWSN		156, 157, 161–164, 166
– înregistrare		131–133, 139
– risc	16	
– rolul CMA		23, 24
– siguranță și securitate	35	57, 171–173, 176, 180, 183
– adăpost cu nivel de pericol sporit		223, 229, 230
– planul centrului		104
– transparența		57
– WASH		202–204, 215
Set de instrumente de gestionare a taberelor	iii, 17, 19, 19, 22, 33, 27, 31, 37, 41, 45, 48, 54, 55, 57	
Lista		
– participarea comunității		42, 57
– coordonarea		68

<i>– coordonarea și monitorizarea asistenței și a serviciilor</i>		42
<i>– diseminarea informațiilor</i>		43
<i>– asigurarea întreținerii infrastructurii centrului</i>		42
<i>– mediul</i>		91
<i>– incluziune</i>		
<i>– gestionarea informațiilor</i>		80
<i>– administrarea informațiilor</i>		43
<i>– PSEA</i>		33
<i>– recrutarea, formarea și supervizarea personalului</i>		42
<i>– siguranță și securitate</i>		183
<i>– instituirea de mecanisme de guvernare și de participare comunitară</i>		42
<i>– închiderea centrului</i>		115
<i>– înființarea centrului</i>		115
Centrele colective	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
Participarea comunității	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

planuri de urgență	16, 36, 64	20, 22, 31, 34, 41, 43, 134, 171, 172, 175–178, 180, 183, 192, 222, 232, 248, 255, 260, 261, 270
coordonarea		9, 15, 16, 20–22, 26, 27, 38, 41–43, 97, 241
– <i>comitetele centrelor</i>		50, 51, 55, 56
– <i>agenția de gestionare a centrelor</i>		14, 15, 30, 31, 33, 60–68, 72–77, 80, 85
– <i>închiderea centrului</i>		107, 109, 111, 115
– <i>coordonarea clusterului</i>		23, 24
– <i>boală diareică</i>		249
– <i>educația</i>		258, 260–262, 267, 270
– <i>carduri de drepturi</i>		132
– <i>securitatea alimentară</i>		189
– <i>produse alimentare/ nealimentare</i>		187, 188, 196
– <i>sănătate</i>		236–239, 246, 248, 250, 252, 254, 255
– <i>Administrarea persoanelor strămutate în interiorul țării în centre</i>		23
– <i>inter-centre</i>		24
– <i>LGBTI</i>		164
– <i>mijloace de subsistență</i>		274, 275, 279, 280
– <i>ședințe</i>		33, 38, 42

<i>– național</i>		
<i>– OCHA</i>		78, 172
<i>– protecție</i>		121–123, 126, 127, 156–159, 164, 165
<i>– PSEA</i>		
<i>– apă de ploaie</i>		88
<i>– modelul de refugiat</i>		22
<i>– înregistrare</i>		130, 132, 133, 138
<i>– siguranță</i>		170–172, 174, 180
<i>– sectorial</i>		
<i>– prestatori de servicii de securitate</i>		34
<i>– adăpost</i>		220–222, 224, 227, 229, 232
<i>– centrul</i>		
<i>– planificarea centrului și GBV</i>		146, 148, 149, 151, 152
<i>– formare</i>		32, 52,
<i>– UN-CIMIC</i>		35
<i>– WASH</i>		87, 88, 202–204, 207, 214, 215
Standard umanitar fundamental (CHS)	8	
<i>– caracterul adecvat și relevanța</i>	35, 44	

– comunicare, participare și feedback	25	
– mecanisme de reclamații	25	
– coordonare și complementaritate	44	
– eficiență și promptitudine	14	
– competențele locale și efectele negative	25	
– sprijin și tratament pentru personal	25	
Soluții de durată	4, 10, 44, 47	14, 19–23, 31, 43, 47, 51, 64, 77, 96, 107, 108, 110, 111, 115, 126, 131, 224, 237
centrele de evacuare de urgență	7, 15, 32	9, 17, 18, 20, 64, 147, 222
reclamații și feedback		14, 26, 27, 46, 47
– PSEA	14	
Structuri de guvernare	iv, 24, 31, 32, 33, 26, 35, 36, 49, 53, 61	37, 47, 49, 64, 76
guvern	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
– local	13, 18, 26, 52, 56	36, 51, 62, 97, 109, 246
– național	4, 35, 52, 54	
Manual pentru protecția persoanelor strămutate în interiorul țării	iii	

Comunitatea gazdă	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
Carta umanitară	vii, 8, 9	164, 203
Principii umanitare	8, 19	14–15, 24, 32, 35, 50, 63, 181
Parteneriat pentru Standarde umanitare	iii	
Centre neacreditate/ informale, a se vedea centre auto-instalate		
Autoritățile locale	4, 8, 15, 16, 19, 35, 38, 39, 44, 45, 51, 52, 62	
Standarde minime	iii, iv, vi, vii, vii, 11	15, 84, 101, 121, 141, 237
<i>– protecția copilului</i>		121
<i>– educația</i>		258–260, 266, 269, 270
<i>– schimbul de informații și protecția datelor</i>	27	
<i>– LGBTI</i>		164
<i>– sector</i>	44, 46	
<i>– adăposturi</i>		221, 224

echipe mobile, a se vedea și abordarea pe zone	7, 15, 27, 39, 41, 47, 65	17, 30, 36, 77, 85, 136, 175, 223
monitorizarea	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
– <i>prestarea serviciilor și asistenței</i>	45, 48	24, 30, 118, 156, 157, 162
– <i>participarea comunității</i>	38	27, 48, 134
– <i>reclamații și feedback</i>	29	
– <i>date</i>	20	22, 74, 77, 80, 161, 166, 221
– <i>impactele asupra mediului</i>	56	84–87, 90, 91, 277
– <i>gubernanța</i>	31, 25	26, 30
– <i>densitatea populației</i>	36	140
– <i>siguranță și securitate</i>	36	125–127
– <i>deplasări secundare</i>	51	
– <i>plan de acțiune a centrului</i>	17, 25	
– <i>închiderea centrului</i>	53	

Opțiuni de ultimă instanță	4	9, 14, 41, 77, 96, 119
Oameni cu necesități speciale	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
Centre autorizate (planificate)	5	
Planificarea; planificarea centrului	38	88, 96–98, 103–106, 115, 149, 196, 203, 210, 215, 221, 223, 230, 231
Principii de protecție	8, 9, 13, 19	
PSEA (prevenirea abuzului și exploatarea sexuală)	14, 18, 19, 19, 29	33, 42, 152, 193
Centrele de primire și tranzit	6	9, 17, 18, 139, 240
mutarea	36, 37, 53, 55	23, 91, 97, 98, 102, 109, 119, 159, 177, 178, 180, 230, 275
Audituri de siguranță	36	144, 148
Plan de siguranță	35	
Locuințe auto-gestionate de refugiați	4, 6, 26, 39, 41, 47	18, 96–98, 115, 221, 243

Prestatori de servicii	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>educația</i>		258–261, 263, 264, 267, 269, 270
– <i>finanțe</i>		186, 187, 189
– <i>sănătatea</i>		163, 209, 236–238, 244, 248, 253, 255, 256, 262
– <i>WASH</i>		87, 202–211, 214, 215
Închiderea centrului	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>educația</i>		263
– <i>sănătatea</i>		254
Comitetul de dezvoltare a centrului	37, 39	101, 103, 107, 115
Planul de acțiune a Gestionării centrului	15, 16, 17	
Echipa de administrare a centrului	13, 14, 15, 16, 17, 17,	21, 21, 24, 38, 43, 45, 51, 52, 53
<i>Manualul Sphere</i>	iii, vii, 9, 19, 31, 40, 41, 49, 57	195
<i>Manualul de urgențe UNHCR</i>		9, 85, 203, 224