

ماذا تعني إدارة المخيمات؟



تتولى الدول، في ضوء الالتزامات والمسؤوليات المنوطة بالهيئات ذات السيادة، مسؤولية توفير الحماية والمساعدة الإنسانية للمواطنين النازحين داخلياً واللاجئين المقيمين داخل أراضيها- ومن بينهم القاطنين في المخيمات أو في أوضاع شبيهة بالمخيمات. وفي المواقف التي لا ترغب فيها السلطات أو تعجز عن توفير الحماية و/أو المساعدة للسكان النازحين، تتولى الجهات الإنسانية مهمة دعم ومساندة الدولة للقيام بذلك.

بالرغم من أن المخيمات تمثل الملاذ الأخير لحل أوضاع اللاجئين إلا أنها تشكل أحياناً الخيار الوحيد المتاح لتوفير الحماية والدعم المؤقتين للسكان النازحين الذين أُجبروا على النزوح من أوطانهم بسبب الكوارث الطبيعية أو الصراعات. يتمثل الهدف الأساسي لإدارة المخيمات في ضمان الالتزام بالمعايير والقواعد الموضوعية على النحو الذي يسمح للنازحين بالتمتع بحقوقهم الإنسانية الأساسية، مع السعي نحو التوصل إلى حلول دائمة.

تعد إدارة المخيمات (أو تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات في النهج العنقودي) أحد الأشكال الحيوية للمساعدات الإنسانية نظراً لأنها تتبنى تنسيق برامج الحماية والمساعدات كما أنها تعتنق نهجاً شاملاً لدعم حقوق الإنسان الأساسية وتلبية احتياجات سكان المخيمات.

يعتمد سد الفجوات في عمليات توفير المساعدات وتفادي الازدواج في هذه العمليات على التنسيق الفعال على مستوى المخيمات مع موردي الخدمات وسكان المخيمات، وكذا إدارة المعلومات بين وكالة إدارة المخيم ووكالة قيادة القطاع أو قائد المجموعة وغيرهم من أصحاب المصلحة - بما فيهم الممثلين الحكوميين.

يشكل الفهم الصحيح لأهمية تعبئة ومشاركة سكان المخيمات - بما فيهم الأفراد والمجموعات الأكثر عرضة للخطر - في عمليات صناعة القرار والحياة اليومية داخل المخيمات أحد العناصر الأساسية اللازمة لنجاح إدارة المخيمات.

! الأدوات القانونية

تستمد إدارة المخيمات وضعيتها القانونية واللوائح المنظمة لها من خلال عدد من الاتفاقيات المبرمة في إطار القانون الدولي. ولمزيد من المعلومات عن الحقوق والواجبات الخاصة باللاجئين والنازحين داخلياً، يُرجى مراجعة الاتفاقيات التالية:

- اتفاقية عام ١٩٥١ بشأن بأوضاع اللاجئين وبروتوكول عام ١٩٦٧.
- الإعلان العالمي لحقوق الإنسان، ١٩٤٨.
- اتفاقيات جنيف لعام ١٩٤٩ والبروتوكولين الملحقين بها لعام ١٩٧٧.
- المبادئ التوجيهية بشأن النزوح الداخلي ١٩٩٨.

مقدمة

إن أحداثاً مثل الزلازل والفيضانات وإعصار تسونامي والحروب الأهلية والصراعات الإقليمية وفشل إحدى اتفاقيات السلام - وغيرها من الأحداث - جميعها يمكن أن تؤدي وبسرعة إلى نزوح السكان وحاجتهم إلى الحماية والمساعدة. وسواء كانت هذه الحوادث من الكوارث الطبيعية غير المتوقعة وأدت إلى نزوح الأشخاص داخلياً من منازلهم أو كانت نتيجة أحد الصراعات التي اندلعت وأدت إلى تدفق مفاجئ للاجئين، أو غيرها من الحوادث الكارثية، فإنه يمكن الإعلان عن حالات الطوارئ في أي وقت وفي أي مكان. فبالنسبة للأشخاص ممن فقدوا ممتلكاتهم وواجهوا أحداثاً مؤلمة وفقدوا وسائل الحماية التي توفرها لهم أوطانهم و مجتمعاتهم، فإن المخيمات توفر لهم ملاذاً آمناً لهم يهرعون إليه، حيث يمكنهم تلقي العلاج الطبي والغذاء والمأوى والحماية. وبالرغم من أن هذه المخيمات لا يمكنها أن توفر لهم الحلول الدائمة أو المُستدامة، إلا أنه بوسعها، إذا تحققت لها الإدارة الجيدة والسليمة، أن توفر لهم الملاذ المؤقت حيث يتم توفير المساعدات التي تحافظ على حياتهم.

وتتمثل الأهداف العامة لإدارة المخيمات في رفع مستوى المعيشة في المخيمات وضمنان تنفيذ برامج المساعدة والحماية في ظل القوانين والمعايير المتفق عليها دولياً وبما يسمح لسكان المخيمات بالتمتع بحقوقهم الإنسانية الأساسية. ومن الهام جداً أن تحقق إدارة المخيمات التنسيق الفعال على مستوى هذه المخيمات بين برامج المساعدات الإنسانية والحماية التي يتم تقديمها وبين السكان النازحين أو المستفيدين منها. وتعمل كل وكالة من

وكالات إدارة المخيمات مع مجموعة كبيرة من أصحاب المصلحة في المخيم لضمان تحقيق العدالة والمساواة في حصول سكان المخيم على المساعدات والخدمات التي يحتاجونها والتي لهم حق فيها. ويتم ذلك من خلال إدارة المعلومات الخاصة بالمخيم وسكانه؛ ومن خلال عقد منتديات التنسيق والدعوة لتوفير المساعدات الكافية؛ ومن خلال إقامة الشراكات مع جميع المشاركين والتعبئة الفعالة لسكان المخيم للمشاركة في هياكل القيادة وصناعة القرار والحياة اليومية في المخيم.

- ◀◀ انظر الفصل ٣ لمزيد من المعلومات عن المشاركة المجتمعية.
- ◀◀ انظر الفصل ٤ لمزيد من المعلومات عن التنسيق.
- ◀◀ انظر الفصل ٥ لمزيد من المعلومات عن إدارة المعلومات.
- ◀◀ انظر الفصول ١٣-١٨ لمزيد من المعلومات عن الخدمات والمساعدات الفنية داخل المخيمات.

إن الغرض الأساسي من إقامة المخيمات هو ضمان دعم الحق الإنساني الأساسي في الحياة للمجتمعات النازحة مع احترام كرامتها. وتعتمد أفضل الممارسات في إدارة المخيمات على تفهم ضرورة أن يتم تنفيذ كافة الأنشطة داخل المخيم بهدف ضمان حماية سكان المخيم من أي نوع من أنواع المعاملة المهينة أو المسيئة مع دعم كافة حقوقهم بما فيها حقوقهم في الغذاء والمأوى والرعاية الصحية ولم شمل الأسرة.

وبالنسبة لكل وكالة من وكالات إدارة المخيم، ينبغي أن يتم تنفيذ أي نوع من التدخل في شؤون الحياة اليومية لأي من المخيمات أو الأوضاع الشبيهة بها - سواء كانت هذه التدخلات بهدف إجراء إصلاحات في أسقف الملاجئ أو إنشاء دور الحضانة أو توزيع السلع - بشكل يقلل من تعرض سكان المخيم للانتهاكات والحرمان أو التبعية، مع تحقيق أكبر قدر ممكن من حصولهم على فرص التمتع بحقوقهم والمشاركة الحقيقية والمتساوية. وبالمثل، فإنه من واجب وكالات إدارة المخيمات ضمان حصول النازحين المقيمين في المخيمات - اللاجئيين والأشخاص النازحين داخلياً - على الاعتراف القانوني بهم وتوفير الحماية لهم من خلال تسجيل وإصدار شهادات الميلاد والوفاة الخاصة بهم، وضمان عدم إرغامهم على العودة إلى أوطانهم بدون موافقتهم قبل أن تسنح الظروف الآمنة بذلك.

- ◀◀ انظر الفصل ٨ لمزيد من المعلومات عن الحماية.

من المسؤول عن إدارة المخيمات؟

تتمثل الإجابة المباشرة على هذا السؤال في أن الدولة هي المسؤولة عن إدارة المخيمات والمستوطنات المؤقتة الواقعة ضمن حدودها. وتأتي هذه المسؤولية في ضوء الالتزامات والمسؤوليات المنوطة بالدولة في توفير المساعدات الإنسانية والحماية للمواطنين النازحين داخلياً واللاجئين ضمن حدودها السيادية.

وفي حال كانت سلطات الدولة إما عاجزة أو غير راغبة في توفير المساعدات والحماية للاجئين، فتمتتع مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين بتفويض ومسؤولية دوليين لحمايتهم. وفي إطار العمل عن قرب مع مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين ومع منظمات الأمم المتحدة و/أو المنظمات الدولية الأخرى، التي تتولى مسؤولياتها كقيادات قطاعات، فعادة ما تضطلع إحدى المنظمات غير الحكومية الدولية أو الوطنية بدور إدارة

المخيمات – NGO (I)

كما لا تتمتع أية وكالة محددة في المواقف التي يتم فيها إجبار السكان النازحين داخلياً على الفرار من منازلهم نتيجة للصراعات أو الكوارث الطبيعية بتفويض لحمايتهم. واستجابة للأعداد المتزايدة من السكان النازحين داخلياً والحاجة إلى ضمان أن تسير الأمور كما هو متوقع لها وإرساء مبدأ المحاسبة في الاستجابات الإنسانية الدولية لمواقف الطوارئ الإنسانية وتقسيم العمل بشكل أوضح بين المنظمات، فقد قام منسق الإغاثة في حالات الطوارئ (ERC) التابع للأمم المتحدة – نائب الأمين العام للأمم المتحدة الذي يرأس مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية (OCHA) – بإجراء مشروع استعراض الاستجابة الإنسانية لعام ٢٠٠٥. وقد ساهم ذلك في تحقيق مزيد من الدقة في تحديد لأدوار ومسؤوليات القطاعات المختلفة للاستجابة الإنسانية. وكانت اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (IASC) – وهي المنتدى الرئيسي لتنسيق المساعدات الإنسانية والذي يجمع بين أبرز الشركاء الإنسانيين من التابعين وغير التابعين للأمم المتحدة – قد قامت بتعيين قيادات عنقودية عالمية في إحدى عشر مجالاً من مجالات الأنشطة الإنسانية، بما فيها إنشاء المخيمات. ويمكن الإطلاع على مصدر المعلومات الرئيسي للأمم المتحدة حول النهج العنقودي على الموقع www.humanitarianreform.org.

ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين هي قائدة قائد المجموعة العالمية لمجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات (CCCM) للنازحين داخلياً والمتأثرين بأحداث الصراعات، بينما تقع مسؤولية قائد المجموعة المختصة بالنازحين داخلياً نتيجة للكوارث الطبيعية على عاتق المنظمة الدولية للهجرة (IOM).

ومن الممكن «تنشيط» عناقيد تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات أو أنه يمكن إنشاءها على المستوى الوطني في حالات الطوارئ المُستجدة أو القائمة، وفقاً للتوصيات التي يضعها منسق الشؤون الإنسانية للأمم المتحدة (أو المنسق المقيم). ويباشر القائم على الشؤون الإنسانية أعماله بالتشاور مع الهيئات أو نظرائه الوطنيين وكذا شركاء اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات على المستوى القطري ومنسق الإغاثة في حالات الطوارئ واللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات العالمية. وهكذا فإن اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (IASC) تعمل وكأنها منتدى للجهات الإنسانية: السلطات الوطنية وهيئات الأمم المتحدة والمنظمات الدولية (الصلب الأحمر وحركة الهلال الأحمر والمنظمة الدولية للهجرة) والمنظمات غير الحكومية الدولية والوطنية، كما أنها تسعى إلى ضمان عمل هذه الجهات سوياً بالشراكة مع بعضها لتحقيق التنسيق الفعال والارتقاء بمعايير العمل في المخيمات أو الأوضاع الشبيهة بالمخيمات.

وفي الأوضاع التي يسعى فيها اللاجئون أو النازحون داخلياً للحصول على المأوى المؤقت في إحدى المخيمات أو أحد الأوضاع الشبيهة، تلعب المنظمات المناط بها القيام بدور في تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات وغيرها من الجهات العاملة في المجال الإنساني، ومن خلال تواجدها ميدانياً، جميعها تلعب دوراً حيوياً في تلبية احتياجات السكان النازحين، وذلك بتوفير الخدمات والمساعدات والحماية. وتُعتبر تلبية هذه المتطلبات أحد الجوانب الهامة التي تعزز الحق الأساسي لكافة الأشخاص واللاجئين والنازحين داخلياً في الحياة بقدر من الكرامة والحرية بعيداً عن أي نوع من المعاملات الوحشية واللاإنسانية والمهينة.

◀ ▶ لمزيد من المعلومات عن الأدوار العنقودية ومسؤوليات مجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات (CCCM)، والوكالات القيادية، يرجى الإطلاع على قسم «الشراكات وأصحاب المصلحة في إدارة المخيمات» لاحقاً في هذا الفصل ولملحق ٢ وقسم قراءات ومراجع.

إدارة المخيمات ودور وكالات إدارة المخيمات

يجري تنفيذ فعاليات إدارة المخيمات على مستوى كل مخيم على حده. وفي العادة، وليس بشكل دائم، تضطلع إحدى المنظمات غير الحكومية (الدولية) بدور وكالة إدارة المخيم وفي الغالب تقوم بإنشاء مكتب/ مكاتب لها داخل المخيم أو المخيمات التي أو تديرها. وتستجيب وكالة إدارة المخيم وفقاً للاحتياجات المتغيرة التي تنشأ عن أوضاع المخيم الديناميكية، وعن طبيعة المخيم، وليس على أساس الظروف الافتراضية أو المعتادة. وتسهم كل من طبيعة حالة الطوارئ ومدى وأنماط النزوح ونوع المخيمات المقامة والموارد المتوافرة وإمكانيات أصحاب المصالح الرئيسيين، في تحديد نوعية الأنشطة التي تتولاها وكالات إدارة المخيمات في دورة حياة كل مخيم.

وبالشكل الأمثل، تحرص كل وكالة من وكالات إدارة المخيمات على التواجد منذ بداية حالة الطوارئ، مما يسمح لها بأن تلعب دوراً مهماً في تحديد موقع المخيم/المخيمات والمشاركة في المرحلة الأولى من تصميم وإنشاء المخيم. غير أن ما يحدث في الواقع هو أن وكالة إدارة المخيم تبدأ عملياتها في مرحلة لاحقة، بعدما يتم الانتهاء من إقامة المخيم. ولذلك فإن أنشطة وكالات إدارة المخيمات تعتمد في الأساس على عدد من المتغيرات المحلية بالإضافة إلى حجم التفويض الممنوح للوكالة ومواردها البرمجية وقدرات واحتياجات أصحاب المصالح الآخرين.

▲ مثال ميداني حول إدارة المخيمات

شهدت جنوب سريلانكا بعد فيضانات تسونامي في عام ٢٠٠٥ تجمعات متشتتة ومتنقلة من سكان المخيمات تعيش في مواقع صغيرة نسبياً حول ساحل الجزيرة. وكانت بعض الأسر قد تمكنت من توطين نفسها بنفسها حيث فضلت الإقامة بالقرب من الوطن الأم، بينما انتقل آخرون إلى معسكرات أو مواقع تم بنائها من قبل مجموعة متنوعة من الوكالات التي تفتقد للتفويضات أو الموارد التي تعينها على إدارة أو صيانة تلك المخيمات والمواقع التي شيدها في مرحلة الطوارئ. وحيث كان هناك أكثر من ٥٠ موقعا صغيرا في منطقة واحدة فقط، فقد كان من غير المجدي أن تقوم أية وكالة لإدارة المخيمات بالتأسيس لتواجد دائم بالموقع. كما استجابت منظمة غير حكومية عبر بتدشين مشروع إدارة مواقع التوطين (المخيم) الانتقالية، حيث كانت الأهداف الأولية تتمثل في نشر الوعي بإدارة المخيمات فيما بين الأطراف العاملين في المساعدات الإنسانية والأطراف الحكومية وبناء قدرة المخيم أو سكان الموقع على الإدارة الذاتية. وبغية تحقيق ذلك، فإنها قامت بتطوير برنامج للتدريب على إدارة المخيمات. وقد استغرقت عملية بناء المنازل الدائمة لسكان الموقع أكثر مما كان يأمل الجميع، مما أدى إلى إحداث تغير في الحقائق الميدانية واحتياجات سكان المخيم ومجتمع المساعدات الإنسانية. وبناء على تنسيق من قبل حكومة سريلانكا ومكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية، استجاب مشروع إدارة المواقع للوضع الجديد عن طريق تنفيذ أنشطة تلبية ثلاثة أهداف:

- تدريب سكان المخيم وذلك من أجل تحقيق هدف محدد وهو بناء لجان عاملة وتمثيلية بالمخيم تكون قادرة على تحمل مسؤولية الإدارة المستمرة للمواقع
- تنفيذ وإصلاح وترقية برنامج خاص بالبنى التحتية للموقع وذلك بالاستعانة بمهارات وعمالة مجتمع سكان المخيم والمجتمع المضيف
- إنشاء وتحديث قاعدة بيانات تشمل القطاعات والمواقع المختلفة ونشر معلومات من أجل دعم الحكومة والوكالات الإنسانية الأخرى بهدف التخطيط للتدخلات الملائمة.

أما المهام التي تتولاها إدارة المخيمات فتتغير مروراً بمرحلة إقامة وتصميم المخيم والوصول إلى مرحلة الرعاية والصيانة وانتهاءً بالمرحلة الأخيرة وإغلاق المخيم. ومن الهام جداً السعي نحو تحديد الحلول المستدامة والدائمة المستقبلية للسكان النازحين - إما بإعادتهم إلى وطنهم أو التكامل المحلي أو إعادة توطينهم.

❗ ينبغي أن نضع في الحسبان أن وكالة إدارة المخيم تحتاج في المقام الأول - وخلال كافة المراحل - إلى مساحة أنشطة إنسانية ملائمة حيث يمكنها ممارسة أعمالها. وذلك يتضمن إمكانية الوصول إلى المخيمات وتوفير ضمانات الأمن اللازمة لموظفي الوكالة وتلقي الدعوة من السلطات الوطنية في البلاد التي تعمل فيها هذه الوكالات أو الحصول على موافقة هذه السلطات على الأقل.

◀ ▶ انظر الفصل ٧ للاطلاع على المزيد من المعلومات حول إنشاء وإغلاق المخيمات.

وتشمل أعمال وكالة إدارة المخيم في كل مخيم من المخيمات الأنشطة التي تركز على ما يلي:

- تنسيق الخدمات (التي تقدمها المنظمات غير الحكومية وغيرها من الجهات التي توفر الخدمات).
- إرساء منظومة للحوكمة وآليات التعبئة/المشاركة المجتمعية.
- ضمان صيانة البنية التحتية للمخيم.
- إدارة المعلومات (بما فيها تجميع ونشر البيانات بالشكل الملائم).
- الدفاع عن، أو توفير، الخدمات الرئيسية في المجالات التي تعاني خللاً في توافر الخدمات.
- مراقبة ومتابعة عمليات تقديم الخدمات التي تتولاها الجهات الأخرى التي توفر الخدمات بما يتماشى مع المعايير المتفق عليها في هذا الخصوص.

▲ الفرق المتنقلة في باكستان

يتوجب أحياناً في الأوضاع التي لا يتسنى فيها لوكالة إدارة المخيم التواجد بصفة دائمة في المخيم الاستعمارة بفرق متنقلة لإدارة المخيمات. وهذا ما قامت به إحدى وكالات إدارة المخيمات في باكستان بعد زلزال عام ٢٠٠٥. فنظراً لانتشار المخيمات وتوزعها على مساحة جغرافية شاسعة، فقد سعت الفرق المتنقلة إلى التنقل بين هذه المخيمات من أجل الدعم والمشورة للجهات والأفراد الأقل خبرة ممن يعملون داخل المخيمات. وقامت الفرق المتنقلة في البداية بتنفيذ إحدى البرامج التدريبية في إدارة المخيمات للوكالات العاملة على مستوى المخيمات، واشتمل ذلك على الهيئات الحكومية المحلية ومنظمات المجتمع المدني. وحيث أنه كان يركز على موضوعات تشمل التنسيق وتهيئة المخيمات لحلول فصل الشتاء، والمعايير الفنية، فقد قام فريق إدارة المخيمات بالتنقل بين المخيمات لمتابعة ما تحقق من جهود.

وكانت أهداف هذه الفرق المتنقلة تتمثل فيما يلي:

- زيارة المخيمات التي يعمل بها المشاركون في التدريب على إدارة المخيمات.
- تقديم النصح والإرشاد للمشاركين في عملهم اليومي.
- التدخل بشكل مباشر في إدارة المخيمات متى استدعت الضرورة.
- رفع التقارير وتوثيق أشكال التحسن (أو التدهور) في أوضاع المخيمات.

وكانت المعلومات التي عكفت الفرق المتنقلة على تجميعها تشمل:

- بيانات كل مخيم: اسمه وموقعه وتعداد سكانه.
- تاريخ الزيارة.
- التحديات والفجوات التي تعاني منها قطاعاته الخدمية.
- أوضاع المخيم قبل وبعد تلقي التدريب الخاص بإدارة المخيمات.

الأدوار والمسؤوليات في أوضاع الأشخاص النازحين داخلياً التي يتم فيها تفعيل مجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات

كانت مجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات العالمية قد حددت الأدوار والمسؤوليات المطلوبة في إدارة وتنسيق المخيمات في الاستجابات لمواقف النازحين داخلياً. وهذا التوجيهات، التي تنبغي قراءتها بالكامل - انظر قائمة المراجع في نهاية هذا الفصل - يمكن تلخيصها على النحو التالي:

- دور الحكومات والهيئات الوطنية في الإدارة (الإشراف) الرسمية على المخيمات:**
- يشير مفهوم الإدارة الرسمية للمخيمات إلى المهام التي تتولاها الحكومات والهيئات الوطنية (المدنية) والتي تتعلق بالمراقبة والإشراف على الأنشطة في المخيمات والأوضاع الشبيهة. وهي تتكون من عدد من المهام التي تتولاها الدولة ذات السيادة مثل:
- تحديد مواقع المخيمات وقرارات فتحها وإغلاقها.
 - توفير الأرض وحقوق الإشغال للاستيطان المؤقت، وفض النزاعات الناشئة عن عمليات تخصيص الأراضي ومنع الدعاوى القضائية ضد الأفراد أو الوكالات المقيمة أو العاملة في المخيمات.
 - توفير الأمن وحفظ القانون والنظام وضمان الصفة المدنية لمخيمات الأشخاص النازحين.
 - إصدار الوثائق والتصاريح والتراخيص (مثل شهادات الميلاد وبطاقات الهوية الشخصية وتصاريح السفر) للمقيمين داخل المخيمات.
 - حماية المواطنين ومنع أشكال الطرد أو إعادة الترحيل أو أي إجراءات لإجبار القاطنين في المخيمات على النزوح مرة أخرى قبل أن يتسنى لهم استعادة منازلهم الأصلية بأمان وكرامة أو قبل أن يتم توفير مرافق إقامة أخرى لهم تتوافق مع المعايير الدولية.
 - تسهيل إمكانية وصول الوكالات الإنسانية للمخيمات.

تنسيق المخيمات: دور قيادات القطاعات التي تعينها اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات :

- يتمثل الهدف الأساسي من مهمة تنسيق المخيمات في خلق مساحة العمل الإنساني الضرورية لضمان تقديم الحماية والمساعدات، كما تتضمن عمليات تنسيق المخيمات كذلك ما يلي:
- تنسيق الأدوار والمسؤوليات المرتبطة ارتباطاً مباشراً بوضع ودعم الخطط الوطنية/ الإقليمية لإنشاء وإدارة المخيمات.
 - ضمان دمج هذه الخطط مع استراتيجيات الخروج والحلول.
 - تنسيق الأدوار والمسؤوليات في كامل عملية الاستجابة الإنسانية لاحتياجات المخيمات، شاملة ضمان الالتزام بالمعايير المتفق من قبل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (IASC) والتوجيهات العملية وفقاً لمجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات.
 - ضمان التقييم السليم للأوضاع والتخطيط الجيد للعمليات والتصميم الاستراتيجي والتنفيذ القائم على الرصد المستمرة وتوافر الدعم الفني والتنسيق الكامل للقطاعات.
 - ضمان أن تتم المشاورة الكاملة والملائمة أثناء سير الاستجابة الإنسانية مع:
١. مجموعات السكان المنتفعين، على نحو يضمن مشاركتهم في تقييم الاحتياجات وتقديم الحماية/المساعدة وكذا وضع/ تنفيذ الحلول الدائمة.
 ٢. الهيئات الحكومية الوطنية - أو، في حالة غياب تلك الأخيرة، الجهات غير الحكومية التي تتمتع بالسيطرة الفعلية على المنطقة التي تتواجد فيها المخيمات.

٣. الشركاء العاملين في المجالين الإنساني والتنموي ضمن مجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات - ومنهم مدراء المخيمات وشركاء تقديم الخدمات، إلى جانب القطاعات و/أو شركاء القطاعات الآخرين والفريق القطري للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات.

٤. الجهات الأخرى مثل جمعيات المجتمع المدني والجهات المانحة والمجتمع الدبلوماسي والمجتمعات المحلية/المضيئة ووسائل الإعلام.

- توفير الدعم اللازم للهيئات الوطنية، بما في ذلك بناء القدرات.
- إرساء قواعد الحوار المفتوح مع السلطات والهيئات على نحو يتسنى من خلاله مناقشة المشاكل المحتملة نتيجة الجهود المبذولة لتنفيذ الالتزامات التي تعهدت بها الحكومات ووكالات الأمم المتحدة والمنظمات الإنسانية.
- تعزيز وتشجيع تولى الحكومة مسؤولية إستراتيجية الحماية والمساعدات للمخيمات والمستوطنات المؤقتة الشبيهة بالمخيمات.
- ضمان تطبيق المعايير الدولية والالتزام بها بين المخيمات وداخلها.
- تحديد وتعيين وكالات إدارة المخيمات وجهات تقديم الخدمات.
- مراقبة عملية تقديم الخدمات وتقييمها.
- حل مشاكل ضعف مستوى الأداء الذي تقدمه إدارة المخيمات و/أو شركاء تقديم الخدمات.
- وضع البرامج التدريبية والتوجيهية لجميع الشركاء الإنسانيين.
- وضع أنظمة التقييم والرصد وأنظمة إدارة المعلومات.
- ضمان حصول جميع الشركاء وجهات تقديم الخدمات على البيانات العملياتية المطلوبة على مستوى المخيم الواحد وعلى مستوى العمليات المشتركة بين المخيمات المتعددة على نحو يساهم في تحديد أشكال الخلل والفجوات في الأداء وتجنب الازدواج في الخدمات المقدمة.

إدارة المخيمات/دور وكالة إدارة المخيم، التي تكون عادة المنظمات غير الحكومية المحلية أو الدولية:

تقوم وكالات إدارة المخيمات ذات الصلة، ضمن إطار التنسيق والدعم العام الذي تقدمه وكالة تنسيق المخيمات، بالتعاون عن قرب مع الهيئات المتواجدة في موقع العمل (الإدارة الرسمية للمخيمات) والاتصال بها بالنيابة عن كافة الجهات الإنسانية والجهات المقدمة للخدمات.

تشمل إدارة المخيمات الأنشطة الجارية في كل مخيم على حده والتي تضع نصب عينها ما يلي:

- تنسيق الخدمات (التي تقدمها المنظمات غير الحكومية وغيرها من المنظمات)
- إرساء آليات الحوكمة والمشاركة/التعبئة المجتمعية.

- ضمان صيانة البنية التحتية للمخيم.
 - تجميع ومشاركة البيانات.
 - توفير خدمات المحددة.
 - مراقبة عملية توصيل الخدمات التي تقدمها الجهات الأخرى وفقاً للمعايير المتفق عليها.
 - تحديد الفجوات في توفير الحماية والمساعدات وتجنب ازدواج الأنشطة.
 - إحالة جميع المشكلات التي لا يمكن حلها على مستوى المخيم إلى الوكالة قائدة المجموعة / وكالة تنسيق المخيم التابعين لمجموعة تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات.
 - مساعدة الوكالة قائدة المجموعة / تنسيق المخيم في تحديد المعايير والمؤشرات واجبة التطبيق في الاستجابات الخاصة التي تتطلب إقامة مخيمات أو أوضاع شبيهة بالمخيمات.
- كذلك ينبغي أن تقوم وكالة إدارة المخيم بتوفير المعلومات والبيانات لوكالة التنسيق للمخيم ولأي أنظمة معلوماتية أخرى يكون قد تم إنشائها داخل القطاع.

الشراكات وأصحاب المصلحة في إدارة المخيمات

- تعمل وكالة إدارة المخيم بالتعاون الوثيق مع عدد من الجهات الأخرى أو أصحاب المصلحة الآخرين، ممن يهتمون بظروف الحياة والمعيشة في المخيم. ويشمل الشركاء الرئيسيين لوكالة إدارة المخيم ما يلي:
- والوكالة قائدة المجموعة أو القطاعية لاستجابات المخيمات (مثل مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين و المنظمة الدولية للهجرة).
 - الحكومة الوطنية و/أو الهيئات العاملة الموقع الذي يتم فيه إقامة المخيم.
 - جهات تقديم الخدمات وغيرهم من الجهات الإنسانية العاملة في المخيمات - غالباً من المنظمات غير الحكومية و المنظمات غير الحكومية الدولية أو المنظمات المجتمعية.
 - جهات توفير الحماية في المخيمات - غالباً وكالات الحماية المفوضة بذلك مثل اليونيسيف أو مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين أو لجنة الصليب الأحمر الدولية.
 - سكان المخيمات - بما فيهم القادة وممثلهم والنساء والرجال والفتيات والصبية.
 - السكان المضيفون - السكان القاطنين في المناطق المجاورة للمخيم أو في المدن/القرى القريبة.

قيادة المجموعة/القطاع (وكالة تنسيق المخيم في النهج العنقودي)

تعمل وكالة إدارة المخيم عن قرب مع وكالات قيادة المجموعة أو القطاع والتي تتمثل مسؤوليتها

في التنسيق مع الهيئات الوطنية في توفير الاستجابة الكاملة للمخيم. وفي ظل توجيهها ودعمها يمكن ضمان التنسيق بين المخيمات، وكذا مراقبة مستويات المساعدات بين المخيمات لضمان تطبيق المعايير في جميع المخيمات دون تباين. فإذا كانت تلك الأمور تسير على هذه الوتيرة، فإن أشكال التباين هذه قد تؤدي إلى خلق «عامل جذب» يتسبب في انتقال السكان من المخيمات والمجتمعات المضيفة المحيطة الأخرى إلى المخيمات التي تتمتع بمستوى أفضل في الخدمات أو المرافق، والتي أحياناً ما تُعرف بمخيمات «الهيلتون» - . وهكذا يمكن لوكالة إدارة المخيم بإحالة جميع المشكلات التي يتعذر حلها إلى الوكالة قائدة المجموعة أو القطاعية لتنسيق المخيمات وإدارة المخيمات.

الهيئات

تعمل وكالة إدارة المخيم أيضاً عن قرب مع الهيئات العاملة بالموقع (والتي تعرف بالإدارة الرسمية للمخيمات في النهج العنقودي التابعة لتنسيق المخيمات وإدارة المخيمات) وتقيم معها قنوات الاتصال. وفي قضايا معينة، تقوم وكالة إدارة المخيم بالاتصال بهذه الهيئات بالنيابة عن جميع الجهات الإنسانية وجهات تقديم الخدمات في المخيم. وغالباً ما تعمل المنظمات غير الحكومية العاملة ضمن قطاعات محددة بشكل مباشر مع الإدارات أو الوزارات ذات الصلة مثل وزارة التربية والتعليم أو وزارة الصحة وذلك فيما يتعلق بالتدخلات التي تصب في قطاعات معينة. وقد تطلب وكالة إدارة المخيم مساعدة إحدى القيادات العنقودية أو القطاعية في طلب الدعم الحكومي لمبادرات معينة، أو في مواجهة تحديات معينة.

! من الهام جداً أن تعمل وكالة إدارة المخيم على إقامة الشراكات الإيجابية التعاونية ذات النفع المتبادل مع الهيئات من أجل الحصول على دعمها وتطوير إمكانياتها في دعم حقوق الإنسان لصالح الأشخاص النازحين. وتتولى هيئات الدولة مسؤولية توفير الحماية والمساعدات للسكان النازحين داخلياً واللاجئين المقيمين على أراضيها. ففي الوقت الذي قد تتواجد فيه إحدى الوكالات في حالة الطوارئ فقط نجد أن الهيئات الحكومية غالباً ما تتواجد في موقع الأحداث قبل وصول أي وكالة إليها بفترة طويلة، وقد تواصل توأجدها هناك إلى ما بعد مغادرة برامج الإغاثة الإنسانية. وبالرغم من ذلك، فإن إنشاء الشراكات الفاعلة قد يكون أمراً معقداً وقد يتأثر أحياناً بمحدودية نطاق التفاهم المتبادل والأجندات السياسية وتضارب الأولويات و/أو غياب الإمكانيات والموارد.

جهات تقديم الخدمات

ينبغي أن تعمل إدارة المخيمات الفعالة كذلك على تمكين جهات تقديم الخدمات من تنفيذ مهامها. فمن ضمن المهام الأساسية لوكالة إدارة المخيم تمكين الآخرين من تقديم المساعدات الملائمة والفعالة. فمن خلال الدعم الفعال الذي تقدمه إدارة المخيمات، يمكن ضمان تقديم الخدمات مع مراعاة العدالة والحيادية والوصول إلى الفئات ذات الاحتياجات الخاصة، ولا سيما الفئات المستضعفة. ولتحقيق ذلك، تتوقع الوكالات الحصول على معلومات دقيقة وحديثة حول سكان المخيمات وأوضاع المعيشة في المخيم، وكذا تسهيل إنشاء الشراكات ذات النفع المتبادل مع القيادات القطاعية أو العنقودية/الهيئات والمنتديات الوطنية/المحلية من أجل تحقيق التنسيق الفعال. فضلاً عن ذلك، ينبغي توفير الفرص والتوجيهات المناسبة لجهات تقديم الخدمات التي تعينها على تحقيق التعبئة المجتمعية الفعالة والمشاركة كجزء من مشروعاتها. وهذا بدوره يمكن أن يعزز مبادراتها ويوفر الفرص للمستفيدين بطرح المدخلات والحصول على التعليقات والآراء، مما يكون له آثاره الإيجابية في النهاية على جودة الخدمات المقدمة.

ويتمثل أحد أبرز جوانب التحدي في الشراكات مع جهات تقديم الخدمات في أن دور إدارة المخيمات يشمل أيضاً مراقبة ورفع التقارير الخاصة بمستوى المساعدات وتوفير الخدمات. وينبغي أن تتم بوضوح صياغة دور وكالة إدارة المخيم فيما يتعلق بمراقبة وكالات تقديم الخدمات وذلك في مذكرات التفاهم وأن يتم دعم هذا الدور من جانب وكالات القيادات القطاعية/العنقودية لضمان شرعيته واحترامه بالشكل اللائق. وتتضمن أفضل الممارسات في إدارة المخيمات إقامة العلاقات المتبادلة للثقة والاحترام والدعم. وبالرغم من أن المنافسة بين الوكالات والأجندات المتضاربة والخلافات والسياسات الحاكمة لكل منها – أو ببساطة غياب مبدأ المسائلة – قد تؤدي جميعها لصعوبة المفاوضات فيما بينها، إلا أن وكالة إدارة المخيم تتحمل مسؤولية الدعوة إلى التنسيق وتحديد الوسائل التي يتسنى لجميع الأطراف من خلالها العمل على نحو يتسم بالتعاون والشفافية ولصالح سكان المخيمات. وقد يتذبذب أو يتغير مستوى الخدمات المقدمة في أي مخيم لعدة أسباب مختلفة. وهنا يأتي دور إدارة المخيمات في التعرف على حالة الأوضاع في لحظة معينة، والأسباب التي تكمن وراءها، واتخاذ التدابير اللازمة بالتعاون مع كافة الأطراف المعنية.

كذلك ينبغي على وكالات إدارة المخيمات أن تعمل مع الهيئات ووكالات القيادات القطاعية/العنقودية وجهات توفير الخدمات لتحديد المعايير والمؤشرات الواجب تطبيقها داخل المخيم. ويلعب تحديد المعايير المشتركة لتوفير الخدمات والمساعدات دوراً مهماً في قدرة وكالة إدارة المخيم على محاسبة ومسائلة جهات تقديم الخدمات والتشجيع على تحسينها إذا ما تراجعت هذه المستويات إلى ما دون الحد الأدنى المتفق عليه.

سكان المخيم

إن العمل من أجل تعبئة سكان المخيم وضمان الحوكمة الفعالة والتمثيل والمشاركة - من جانب الجميع خاصة الأفراد والفئات ذات الاحتياجات الخاصة - يعد من الركائز المحورية التي تساهم في دور وكالة إدارة المخيم. أما بالنسبة لطريقة تحقيق ذلك والعمليات التي تتم الاستعانة بها والنتائج المتمخضة فتعتمد، مرة أخرى وبشكل كبير، على الظروف والأوضاع الخاصة بكل حالة. وفي الواقع تُعتبر من أكبر الإساءات التي ترتكبها المنظمات الإنسانية دون قصد في حق مجتمعات النازحين هي أن تعمل لهم وليس بالتعاون معهم. ذلك لأن النزوح يجعل هؤلاء الناس مستضعفين وعالة على الغير، فإذا ما زيد على ذلك وأصبحوا مجرد مستفيدين سلبيين من الدعم والمساعدات، فإن هذا يزيد اعتمادهم على الآخرين ومن ثم يزيد من ضعفهم. إن السعي النشط لإنشاء الشراكات الإيجابية مع سكان المخيم يُعد أحد الوسائل التي يمكن بها استغلال وتطور قدرات سكان المخيمات ومن ثم تمكينهم من استعادة استقلاليتهم وكرامتهم.

السكان المضيفون

قد تشكل استضافة سكان المخيمات بالنسبة لأي قرية أو مدينة قريبة أو غيرها من المجتمعات المحلية عبئاً كبيراً على الموارد المحدودة والثمينة في المنطقة. فغالباً ما يكون المجتمع المستضيف فقيراً ويفتقد إلى الموارد الاقتصادية والطبيعية، كما قد يعاني من ضالة فرص المعيشة وعدم كفاية المرافق أو غيابها. وقد تكون احتياجات هذه المجتمعات تضاهي، إن لم تكن تفوق في حجمها، عن حاجة السكان النازحين. وفوق كل ذلك، قد ينتابهم شعور بأن أرضهم وأسباب أرزاقهم وثقافتهم وأمنهم ومواردهم الطبيعية - خاصة المياه - كلها معرضة لتهديد سكان المخيمات. كما أن المجتمع المضيف قد يبدي استياءً من سكان المخيمات والمساعدات المقدمة لهم، خاصة إذا كان سكان المخيمات لا ينتمون إلى نفس العرق أو اللغة أو التاريخ أو التقاليد. وقد تساورهم المخاوف من آثار هذه المخيمات أو من المشاكل التي قد تسببها لهم.

وهنا يكمن دور وكالة إدارة المخيم في إرساء وتعزيز العلاقات مع المجتمع المضيف بحيث يمكن التعرف على مخاوفهم واحتياجاتهم واتخاذ ما يلزم من إجراءات لضمان إمكانية السيطرة على الآثار التي قد تنتج عن المخيم على المجتمع المضيف والتعامل معها بحكمة - إن أمكن ذلك. كذلك من الهام جداً عقد المنتديات وأشكال الاتصال وضمان تواجد ممثلي المجتمع المضيف في اجتماعات المخيمات، لبحث مجال أشكال التدخل - خاصة في مجالات الصحة والتعليم - والتي قد تعود بالفائدة على كل من سكان المخيم والمجتمع المضيف. أضف إلى ذلك ضرورة أن تتخذ وكالة إدارة المخيم التدابير اللازمة لضمان حماية الموارد الطبيعية، مثل حطب الوقود والمياه، والسعي لإيجاد الموارد البديلة متى كان ذلك ممكناً. كما ينبغي على وكالة إدارة المخيم بالتعاون مع الوكالات الإنسانية الأخرى المقدمة للمساعدات أن تتولى الدعوة إلى بحث احتياجات المجتمع المضيف عند تحديدها للفئات المنتفعة من خدماتها.

لماذا يعتبر دور مدير المخيم غاية في الأهمية؟

تتميز أدوار ومسؤوليات وكالات إدارة المخيمات بأنها متنوعة وشاملة وصعبة، حتى في المجالات التي تؤدي فيها برامج المساعدات الإنسانية وظائفها على أكمل وجه. ويعود السبب في ذلك إلى أن بناء العلاقات الجيدة مع سكان المخيمات وتحقيق درجة من الثقة والشرعية في أعين مجتمع النازحين ينطوي على ما هو أكثر من مجرد ضمان مشاركتهم كونها تتضمن زيادة خبرتهم بالعدالة في تقديم الخدمات وحصولهم على القدر الكافي من الأمن والحماية والصلاحية.

وينبغي على وكالات إدارة المخيمات في كافة الظروف تعزيز النهج الشمولي في مساعدة سكان المخيمات على نحو يأخذ في الاعتبار وضعهم الصحي جسدياً ونفسياً إضافة إلى أوضاعهم النفسية والثقافية والاجتماعية. ويتحقق ذلك من خلال رسم نظرة شاملة للمناحي المتعددة وأصحاب المصالح المعنيين بالمعيشة في المخيم. ويجب على الوكالة العمل من أجل تعزيز المساعدات وتوفير الحماية الكافية والملائمة، التي تمكّن النساء والرجال والصبية والفتيات النازحين من الحصول على أبسط حقوقهم الإنسانية في المخيم. وعلاوة على ما سبق، يلتزم جميع المشاركين في إدارة المخيمات بالالتزام بالنصائح التي تقدمها شبكة التعلم الإيجابي للمساءلة في مجال العمل الإنساني (ALNAP).

«يجب على كافة الوكالات الإنسانية أن تذهب إلى أبعد من الاحتياجات المادية الفورية للنازحين وأن تبحث في القضايا الأوسع نطاقاً خاصة الأمن الشخصي والكرامة وسلامة كل فرد»

الحماية - دليل شبكة التعلم الإيجابي للمسائلة
في مجال العمل الإنساني للوكالات الإنسانية، صفحة ١٤.

القائمة المرجعية لوكالة إدارة المخيم

- وقعت وكالة إدارة المخيم على مذكرة تفاهم مع الهيئات الوطنية توضح الملامح العامة للأدوار والمسؤوليات الخاصة بتوفير المساعدات والحماية لمجتمع النازحين.
- تم إنشاء المخيمات كملاد أخير لتوفير المساعدات والحماية المؤقتة للأشخاص الذين أرغموا على ترك مواطنهم والنزوح منها بسبب أحداث الصراعات أو الكوارث الطبيعية.
- يتصدر البحث عن الحلول المستدامة قائمة الأولويات منذ البداية.
- يأتي التخطيط للمشروعات التي تتولاها وكالة إدارة المخيم في ضوء، ومع الوضع في الاعتبار، مبادئ القانون الدولي والمعايير والخطوط العريضة والقوانين ذات الصلة.

- يتم التخطيط لإنشاء وتطوير نظم إدارة وتنسيق المعلومات الفعالة بالتعاون مع أصحاب المصلحة الرئيسيين في استجابات المخيمات لضمان تحقيق العدالة والحيادية في توفير المساعدة والحماية.
- يتم التخطيط لتحقيق مشاركة مجتمع المخيمات في جميع أشكال التدخلات، ويجري تخطيط وتنفيذ ومراقبة وتقييم أنشطة إدارة المخيمات بالشكل الذي يعزز الحوكمة الفعالة والتمثيل والمشاركة من جانب مجتمع المخيمات في جميع مناحي المعيشة في المخيمات.
- يتم وضع الأنظمة المناسبة لتجميع وتحليل وتخزين ونشر البيانات والمعلومات المتعلقة بالأوضاع المعيشة في المخيم لعدد كبير من أصحاب المصلحة - ولكن مع مراعاة أمن وسرية هذه البيانات.
- تتميز مهام وأهداف وإمكانيات وكالة إدارة المخيم بالوضوح أمام الجميع - يشمل ذلك توفير أي مساعدات إضافية خاصة بقطاعات محددة قد تقدمها نفس الوكالة.
- يتم دمج (وتسهيل) حماية الأشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة والمجموعات والأفراد الأكثر عرضة للخطر في جميع أنشطة إدارة المخيمات.
- تسعى وكالة إدارة المخيم إلى إقامة الشراكات النفعية المتبادلة المعيلة التي تتسم بالشمولية والشفافية مع الهيئات الوطنية ووكالة القيادات القطاعية/العنقودية والجهات التي تقدم الخدمات والمساعدات وسكان المخيمات والمجتمع المضيف.
- يتمثل الهدف الإجمالي لبرامج وكالة إدارة المخيم في رفع مستوى المعيشة في المخيم وتمكين سكان المخيم من التمتع بحقوقهم الإنسانية الأساسية.
- تقوم وكالة إدارة المخيم بإحالة أية قضايا تعجز عن حلها على مستوى المخيم إلى قائد القطاع/المجموعة.

الأدوات

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

- ليندا ريتشاردسون وجيل برايس، ٢٠٠٧. (أول إن دياري). أداة عملية للعاملين في مجال الأنشطة الإنسانية من واقع الميدان.

قراءات ومراجع

Mary B. Andersen, 1999. *Do No Harm: How Aid Can Support Peace – or War*.

Global CCCM Cluster, 2006. Roles and Responsibilities in Carrying out Camp Responses.

Global CCCM Cluster, 2007. *Camp Coordination Camp Management. Best Practices*.

Global Humanitarian Forum Platform, 2007. *Principles of Partnership*.

IASC, 2006. *Protecting Persons Affected by Natural Disasters: IASC Operational Guidelines on Human Rights and Natural Disasters*.

IASC, 2006. Guidance Note on Using the Cluster Approach to Strengthen Humanitarian Response.

IASC, 2002. *Growing the Sheltering Tree; Protecting Rights through Humanitarian Action, Programmes and Practices Gathered from the Field*.

ICRC, 2004. *'What is Humanitarian Law?'*

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (IFRC), 1994. *The Code of Conduct for the International Red Cross and Red Crescent Movement and NGOs in Disaster Relief.*

OCHA. *An Easy Reference to International Humanitarian Law and Human Rights Law.*

OCHA/IASC, 1999. *Manual on Field Practice In Internal Displacement*, Policy Paper Series no: 1.

Hugo Slim and Andrew Bonwick, 2005. *Protection – The ALNAP Guide for Humanitarian Agencies.*

The Brookings Institution, 1999. *Handbook for Applying the Guiding Principles on Internal Displacement.*

The Convention and Protocol Relating to the Status of Refugees, 1951 and 1967.

The Do No Harm Project, 2004. *The Do No Harm Handbook.*

The Geneva Conventions of 1949 and the two protocols of 1977.

The Guiding Principles on Internal Displacement, 1998.

The Sphere Project, 2004. *Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response.*

The Sphere Project & World Vision, 2006. *The Sphere Pocket Guide.*

The Universal Declaration of Human Rights, 1948.

UNHCR, 1999. *Protecting Refugees, A Field Guide for NGOs.*

UNHCR, 2007. *Handbook for Emergencies*.

UNHCR, 2006, "Looking to the Future", chapter 8, The State of the World's Refugees: Displacement in the New Millennium.

UNHCR, 2006. *Operational Protection in Camps and Settlement: A Reference Guide of Good Practices in the Protection of Refugees and Other Persons of Concern*.

UNHCR, 2004. *Agenda for Protection*.