**الممارسة الفضلى ١: عينة عن إجراءات التشغيل المعيارية لحالات الحماية الفردية**

جدول المحتويات

[المقدمة ۱](#_heading=h.30j0zll)

[الأهداف ٢](#_heading=h.1fob9te)

[الاختصارات ٢](#_heading=h.3znysh7)

[المبادئ ٢](#_heading=h.2et92p0)

[ما هي مساعدة الحماية الفردية؟ ٤](#_heading=h.tyjcwt)

[ما هو الهدف من مساعدة الحماية الفردية؟ ٥](#_heading=h.3dy6vkm)

[ما هي طرق استخدام مساعدة الحماية الفردية؟ ٥](#_heading=h.1t3h5sf)

[الخطوات التي يجب اتباعها عند استخدام مساعدة الحماية الفردية ۸](#_heading=h.4d34og8)

[إعداد التقارير ۸](#_heading=h.17dp8vu)

[الوثائق الملحق بإجراءات التشغيل المعيارية ۸](#_heading=h.3rdcrjn)

# المقدمة

تضمّ تركيا أكبر عدد من اللاجئين في العالم، إذ تستضيف أكثر من ٣ مليون سوريٍّ يخضعون لحماية مؤقتة. بلغ عدد السكان السوريين الخاضعين للحماية المؤقتة ٣,٥ مليون نسمة اعتبارًا من شهر مايو/آذار ٢۰۱۸، ويعيش ۹۰‏% منهم في المناطق الحضرية. في هذا السياق، أُطلق مشروع المراكز المجتمعية من أجل الاستجابة للاحتياجات الإنسانية التي تزداد مع النمو السكاني في المناطق الحضرية. في إطار المشروع، افتُتح أول مركز مجتمعي للخدمة في سانليورفا في يناير/كانون الثاني ٢۰۱٥. منذ شهر يونيو/حزيران ٢۰۱۸، أُنشئ ۱٥ مركزًا مجتمعيًا في ۱٤ مقاطعة منها سانليورفا وإسطنبول (باجشيلار وسلطان بيلي) وقونية وأنقرة وكيليس وبورصة وأضنة وإزمير ومرسين وهاتاي وغازي عنتاب وكهرمانماراس وماردين وقيصري.

يهدف برنامج الحماية، وهو أحد البرامج التي يتم تنفيذها من خلال المركز المجتمعي، إلى ضمان وتسهيل الوصول إلى الحقوق والخدمات التي تقدمها حاليًا حكومة جمهورية تركيا أو المنظمات الإنسانية. وتهدف أنشطة الحماية إلى تحديد الحاجة لحماية الأشخاص المستضعفين/ العائلات المستضعفة، ولا سيما المهاجرين الخاضعين لحماية مؤقتة أو دولية، والذين لم يتقدموا بطلبات لجوء بعد، إلى جانب المواطنين الأتراك عند الضرورة. من خلال هذه الأنشطة، يسعى البرنامج أيضًا إلى القيام بأنشطة تلبي هذه الاحتياجات، حرصًا على وصول الأشخاص إلى حلول مستدامة وتوطيد الكرامة عبر عيش حياة تضمن الكرامة، كما يهدف إلى تنفيذ أنشطة وقائية بشكل عامّ.

# الأهداف

تعرض هذه الوثيقة إجراءات التشغيل المعيارية حول استخدام مساعدة الحماية الفردية. توضّح هذه الوثيقة الاستخدامات المحددة والمختلفة، والمبادئ المطلوب تطبيقها عند تقييم حالة ودعمها، والخطوات التي يجب اتخاذها لتقديم المساعدة. كما تهدف إلى توحيد استخدام مساعدة الحماية الفردية في كل المراكز المجتمعية وإلى دعم فرق الحماية بقواعد ومعايير واضحة.

من الممكن تحديث هذه الوثيقة بانتظام وفقًا لاحتياجات فرق الحماية في المراكز المجتمعية، وبالتنسيق مع احتياجات الجهات المانحة والاحتياجات والممارسات المتغيرة.

# الاختصارات

MoLSF‏: وزارة الأسرة والعمل والخدمات الاجتماعية

IPA‏: مساعدة الحماية الفردية

SASF‏: مؤسسة المساعدة الاجتماعية والتضامن

ESSN‏/‏SUY: شبكة الأمان الاجتماعي في حالات الطوارئ / ‏Sosyal Uyum Yardımı

NGO‏: منظمة غير حكومية

SSI‏: مؤسسة الضمان الاجتماعي

CCTE‏: التحويل النقدي المشروط للتعليم

WFP‏: برنامج الأغذية العالمي

# المبادئ

*مع مراعاة المبادئ الأساسية السبعة لحركة الصليب الأحمر والهلال الأحمر في أي خطوة وتحرّكم، يجب أيضًا اتباع المبادئ الأساسية الآتية عند تقديم مساعدة في حالة على مستوى الحماية في إطار مساعدة الحماية الفردية:*

1. **عدم إلحاق الضرر:** يضمن عدم تعرّض الشخص وأفراد عائلته للمزيد من الأضرار بسبب المساعدات المصممة لدعمهم. في خلال عملية المساعدة، يتولّى العاملون في برنامج الحماية مسؤولية ضمان حماية الفرد والعائلة من أي ضرر إضافي ناتج عن الإجراءات أو القرارات أو الخطوات التي يتخذها فريق العمل بالنيابة عن الفرد والعائلة.

* **إيلاء الأولوية إلى مصالح الأفراد:** يجب مراعاة مصالح الأفراد وإعطاؤها الأولوية في كل القرارات وفي كل الخطوات المتخذة في عملية المساعدة. يقدّم المبدأ أيضًا ركيزة لطريقة التواصل مع الشعب والأسرة.
* **عدم التمييز:** يضمن عدم تعرّض الأفراد للتمييز بسبب خصائصهم الفردية أو المجموعة التي ينتمون إليها (مثل الجنس والعمر والخلفية الاجتماعية والاقتصادية والعرق والدين واللغة والانتماء الإثني والإعاقة والميل الجنسي أو الهوية الجنسانية).
* **الالتزام بالمعايير الأخلاقية:** يجب احترام المعايير والممارسات الأخلاقية المهنية وتطبيقها.
* **الموافقة المستنيرة:** الموافقة المستنيرة هي القبول الطوعي الذي يعطيه شخص حرٌّ يحقّ له إعطاء الموافقة ويتّخذ قرارات مستنيرة. في الحالات كافةً، يجب الحصول على موافقة الأشخاص و/أو مقدمي الرعاية في ما يتعلق بالخدمات المقدمة. وللحصول على موافقة مستنيرة، يجب على العاملين في برنامج الحماية التأكد من أن الأشخاص وعائلاتهم يفهمون تمامًا الخدمات الحالية والخيارات المتوفرة، والمخاطر والفوائد المحتملة لاستخدام الخدمات، وطريقة استخدام المعلومات التي سيجمعها فريق العمل وأغراض استخدامها، وقيود الخصوصية والسرّية.
* **احترام الخصوصية:** تحدّد السرّية أن المعلومات الحساسة مقيّدة ولا تتمّ مشاركتها إلا مع الفرد وكل من يحتاج إليها لحماية الفرد وعائلته. يتعيّن على المعلومات التي ستتمّ مشاركتها أن تشمل حصرًا معلومات "يجب معرفتها" وتُعتبر ذات فائدة في إطار مساعدة الحماية. ويتطلّب احترام الخصوصية من مقدمي الخدمات حماية المعلومات حول المستفيدين والتأكد من أن الوصول إليها غير ممكن إلا بإذن صريح من المستفيدين. بالتالي، يشكّل مبدأ احترام الخصوصية ركيزة كافة مراحل الاستشارة.
* **المساءلة:** تشير المسؤولية إلى أنّ الشخص مسؤولٌ عن أفعاله ونتائج تلك الأفعال. من هنا، تُعتبر المؤسسات والعاملون فيها المشاركون في مساعدة الحماية مسؤولين عن الفرد والأسرة والمجتمع. لذلك، يجب على المؤسسات ومقدمي الرعاية الامتثال للقوانين والسياسات الوطنية. وإلا، من الممكن اللجوء إلى آليات الشكاوى الداخلية أو الخارجية المتاحة.
* **تسهيل مشاركة الأشخاص:** يحقّ للأشخاص شرح آرائهم حول تجاربهم والمشاركة في القرارات التي تؤثر على حياتهم. يقع على عاتق الفريق العامل مسؤولية إطلاع الأشخاص على حقوقهم في المشاركة (بما فيها الحق في عدم الإجابة على الأسئلة التي تزعجهم) ودعمهم لاستخدام هذا الحقّ في عملية مساعدة الحماية.
* **تقديم الآليات والخدمات المراعية للثقافات:** يجب على فرق العمل والمؤسسات أن يتدرك وتحترم الاختلافات في المجتمعات التي تنشط فيها وأن تفهم الاختلافات بين الأفراد والعائلات والمجموعات والمجتمعات.
* **التنسيق والتعاون:** تزداد برامج الحماية فعاليةً عندما تعمل مع منظمات أخرى وتُشرك المجتمعات والعائلات والأشخاص في جهودها. ويجب على المنظمات الدولية تنسيق أنشطتها مع المؤسسات العامة والمنظمات غير الحكومية لتعزيز الأنظمة القائمة وضمان عدم ازدواجيتها.

ما هي مساعدة الحماية الفردية؟

بناء على إرشادات المفوضية الأوروبية للحماية المدنية والعمليات الإنسانية، بصفتها الجهة المانحة لهذا البرنامج، وإجراءات التشغيل المعيارية المشتركة بين الوكالات، تحدّد جمعية الهلال الأحمر التركي مساعدة الحماية الفردية على أنّها نشاط محدود زمنيًا، يهدف إلى الحد من المخاطر التي يتعرّض إليها الفرد على مستوى الحماية أو إزالتها أو منعها من خلال مساعدة بسيطة ومحدودة زمنيًا تركّز على دعم الوصول إلى الخدمات القائمة واحترام حقوق الفرد.

تلتزم المساعدة بمقاربة "لاجئ واحد"، فتركّز على الفرد وليس الأسرة. تجدر الإِشارة إلى أنّ الخاضعين للحماية المؤقتة والخاضعين للحماية الدولية مؤهلين للحصول على مساعدة الحماية الفردية.

الجوانب الرئيسية الخاصة بمساعدة الحماية الفردية هي:

* التركيز على نتيجة واضحة ومحددة على مستوى الحماية (على سبيل المثال، تخفيف الضعف أو تعزيز القدرة أو إزالة/تخفيف التهديد أو أي مزيج من هذه النتائج). يجب اعتماد مساعدة الحماية الفردية في حال وجود حاجة محددة واحدة فقط تتطلب نوعًا واحدًا من المساعدة. على سبيل المثال، في حال الحاجة حصرًا إلى دعم على مستوى النقل للوصول إلى الخدمة الصحية ولكن ما من حاجة أخرى للحماية، من الممكن استخدام مساعدة الحماية الفردية. كذلك، لا تنصرف طبيعة المساعدة من نوع واحد على مرّات تقديمها، قد تبرز الحاجة للدعم طوال فترة زمنية معيّنة. من الممكن مثلًا تقديم دعم النقل لمرّات متعددة في فترة معيّنة (۳ أشهر، ٦ أشهر، إلخ) للحاجة نفسها.
* تقدم مساعدة الحماية الفردية حزمة محددة من الدعم الممكن الذي يشمل الإحالة والاستشارة بشأن المعلومات والخدمات المُساعِدة (مثل الترجمة أو النقل أو المرافقة) والمساعدة المادية (العينية). تُجمع عناصر الدعم بحسب الحاجة والحالة، لتحقيق التغيير المحدد المرتبط بنتيجة الحماية.
* لا يقدّم الهلال الأحمر التركي مساعدات نقدية. لأي حاجة تتعلق بالنقد، يحيل العامل المسؤول الحالة إلى منظمة أخرى قادرة على تقديم الدعم النقدي.
* يجب تقييم كل حالة على حدة، مع النظر في أوجه الضعف وفي تصنيف الاحتياجات بحسب الأولوية.
* الهدف الرئيسي من مساعدة الحماية الفردية هو تسهيل الوصول إلى الخدمات الحالية، سواء من الحكومة أو من المنظمات غير الحكومية الأخرى. بعد الحصول على الدعم من مساعدة الحماية الفردية، يصبح الشخص قادرًا على الوصول إلى أي خدمات محددة مثل الصحة والتعليم والدعم النقدي (شبكة الأمان الاجتماعي في حالات الطوارئ والتحويل النقدي المشروط للتعليم) والدعم القانوني، إلخ.

ما هو الهدف من مساعدة الحماية الفردية؟

من الممكن تقديم مساعدة الحماية الفردية إلى الفرد عند التعرّض لخطر أو تهديد معيّن يُمكن تخفيفه أو القضاء عليه من خلال نوع واحد من مساعدة الحماية الفردية. لكنْ، يجب ربط نتيجة الحماية المحددة باعتماد مساعدة الحماية الفردية.

يُقصد بنتيجة الحماية[[1]](#footnote-1) استجابة أو نشاط يهدف إلى تخفيف المخاطر على الحماية التي يتعرّض إليها الأشخاص المتضررون. ويتمّ تخفيف الخطر عند التصدّي للتهديدات ولأوجه الضعف لدى الشخص وعند تخفيضها إلى الحدّ الأدنى، فتتعزّز قدرة الفرد المتضرر. لذلك، يتمّ ربط مساعدة الحماية الفردية بدعم الأفراد في الوصول إلى الخدمات والحقوق الأساسية. إذ يساهم ذلك في تمكينهم. ويجري التخفيف من المخاطر عند التخفيف من التهديدات وأوجه الضعف، وفي الوقت نفسه، تعزيز قدرة المتضررين. وعليه، تأتي نتائج الحماية ثمرة التغييرات في السلوك والمواقف والسياسات والمعرفة والممارسات من جانب أصحاب المصلحة المعنيين.

تجدر الإشارة أيضًا إلى أن نتيجة الحماية خاصة بكل حالة فردية وبالمستفيد. ومع ذلك، يبرز قاسم مشترك بين نتائج الحماية وهو التركيز على الحد من أوجه الضعف وتعزيز القدرة وإزالة التهديدات أو التخفيف من حدتها. من المهمّ تحديد نتائج الحماية بوضوح عند ملء استمارة الموافقة لتبرير المساعدة. ويمكن تقديم الرعاية العلاجية للأفراد الذين عانوا بالفعل من انتهاك لحقوقهم بموجب مساعدة الحماية الفردية.

ما هي طرق استخدام مساعدة الحماية الفردية؟

كما ورد في الفقرة السابق، الغرض الرئيسي من استخدام مساعدة الحماية الفردية هو تسهيل الوصول إلى خدمات كالصحة، والتعليم، والخدمات القانونية، والتسجيل، والدعم النقدي (شبكة الأمان الاجتماعي في حالات الطوارئ والتحويل النقدي المشروط للتعليم) إلخ، من خلال الإحالات أو الاستشارة أو المساعدة المادية.

دائمًا ما تكون الإحالة إلى الخدمات الحكومية والحماية الاجتماعية الحكومية أو مخططات المساعدة الاجتماعية هي الخيار الأول في إطار مساعدة الحماية الفردية. أما عندما لا تتوفر الحماية الاجتماعية الحكومية أو مخططات المساعدة الاجتماعية أو يستحيل الوصول إليها، فمن الممكن استخدامها كدليل لتوفير مساعدة مماثلة تحمل القيمة نفسها.

يجب استخدام مساعدة الحماية الفردية للأشخاص غير القادرين على تحمّل تكاليف خدمات معينة. باستطاعة الأشخاص الذين يتلقون الدعم من التحويل النقدي المشروط للتعليم أو شبكة الأمان الاجتماعي في حالات الطوارئ الحصول على مساعدة الحماية الفردية فحسب في حال لم تتوفر خدمة حكومية لهم وتحت ظروف استثنائية.

تقدم القائمة أدناه بعض الطرق التي يمكن من خلالها استخدام مساعدة الحماية الفردية. يعرض الملحق بشأن المعايير التوجيهية لمساعدة الحماية الفردية معايير محددة. يجب التذكّر دائمًا أنّ نتيجة الحماية المرتبطة بهذا الإجراء عند التفكير باستخدام مساعدة الحماية الفردية. فإذا تعذّر تحديد مخاطر أو نتائج على مستوى الحماية، لن يتم تقديم الدعم بموجب مساعدة الحماية الفردية. يجوز النظر في خيارات أخرى بعد التقييم من المسؤول عن الحالة والتوجيهات والموافقة من وحدة الحماية في المقر الرئيسي:

* النقل: يتمّ تأمينه لمن يحتاج إلى الانتقال إلى مكان آخر لعدة أسباب كالصحة والتعليم والتسجيل أو لأسباب قانونية. يجب تقييم ما إذا كان النقل مؤمنًا عبر الخدمات العامة في الإحالات التي تمت لأسباب صحية. إذا كان الفرد غير قادر على تحمّل تكلفة النقل؛ في ظلّ غياب دعم مقدّم من الخدمات العامة الحالية؛ وإذا كان لدى الشخص التراخيص اللازمة، يُستخدم دعم النقل. وقد يُفضّل استخدام الطائرات والحافلات والقطارات والعبّارات بحسب مدى إلحاح احتياجات النقل الخاصة بالفرد. لكن، لا يشمل دعم النقل النقل الحضري. وبغض النظر عن طريقة النقل المختارة، سيقع الخيار على الاحتمال الأقل كلفة (على سبيل المثال، إذا كان الطيران مبررًا، يتمّ اختيار الرحلة الأقل كلفة).
* المرافقة: يتمّ تقديمها لمن يحتاج إلى شخص يرافقه للوصول إلى مقدّم خدمة معيّن، أو لمن يحتاج إلى مساعدة للتمكن من الوصول إلى خدمة محددة. ومن الممكن ربطها بقطاعات مثل الصحة (مثل المرافقة إلى موعد في المستشفى) أو التعليم (مثل مرافقة طفل ليتسجّل في المدرسة).
* الترجمة (الكتابية والحضورية): ما من ضوابط أو قيود. ويشمل ذلك كلفة المترجمين الفوريين المحلفين اللازمين في الخدمات القانونية والطبية والمتعلّقة بالعنف الجنسي والقائم على النوع الاجتماعي.
* توفير السكن / المأوى الطارئ (بشكل عيني حصرًا): من المفضّل أن تتمّ الإحالة إلى منظمة متخصصة في المأوى ضمن المؤسسات الحكومية. أمّا إذا تعذّر ذلك، يجوز توفير مساعدة المأوى العينية من خلال مساعدة الحماية الفردية. تشمل خدمات السكن الطارئة التي يتم تقديمها إلى حين أن يتمكّن الأفراد الذين يواجهون تهديدات خطيرة على الحق في الحياة، والذين تعرضوا للعنف الجنسي والقائم على النوع الاجتماعي، وضحايا الاتجار بالبشر من الوصول إلى الخدمات العامة. بالإضافة إلى ذلك، يتم توفير سكن مؤقت للذين اضطروا إلى العيش في مدينة أخرى لعدة أسباب كالصحة أو التعليم أو الدعم القانوني أو التسجيل، أو للذين ليس لديهم مكان للإقامة وهم غير قادرين على تحمل تكاليف الإقامة بسبب وضعهم الاقتصادي. يجب التحقق من كل البدائل التي تقدمها المؤسسات الحكومية أو السلطات المحلية (دور الضيافة في المستشفيات ودور الضيافة في البلدية، إلخ) قبل توفير الإقامة المؤقتة، ويجب تقديم الخدمة باعتبارها الملاذ الأخير. يتمّ تقديم السكن في الأماكن التي يوصي بها الهلال الأحمر التركي من أجل عدم تجاوز نطاق ضوابط البدل. ويجب أن يقيم الأفراد الذين لم يتجاوزوا سنّ ۱۸ من العمر مع عائلاتهم. ولا يمكن تقديم دعم الإيجار في نطاق دعم السكن.
* مواد الإغاثة الأساسية (العينية): في العادة، ما من حاجة في الهلال الأحمر التركي إلى مساعدة الحماية الفردية لدعم الأشخاص بمواد الإغاثة الأساسية إذ يمكن إحالتهم داخليًا إلى فروع الهلال الأحمر التركي أو المنظمات غير الحكومية الأخرى. ولكن، من المهم التأكيد على توفّر هذا الخيار في إطار مساعدة الحماية الفردية في حال غياب البدائل الأخرى.
* رسوم إصدار الوثائق: قد تشمل هذه الرسوم أي كلفة مرتبطة بإصدار الوثائق، على سبيل المثال لا الحصر، رسوم كاتب العدل ورسوم جوازات السفر القنصلية. قد تغطي الحكومة التركية بعض رسوم إصدار الوثائق. في حال عدم ممارسة أي تنظيم مماثل في الممارسة العملية، يمكن استخدام مساعدة الحماية الفردية، ولكن يجب تقديم مذكرة.
* الاستشارة القانونية وبشأن المعلومات: يقدّم الهلال الأحمر التركي استشارات قانونية مجانية للاجئين إما في المراكز المجتمعية أو عبر الهاتف. ويمكن بعد ذلك إجراء الإحالات إلى نقابة المحامين التركية للحصول على تمثيل قانوني مجاني. تقدّم المساعدة القانونية للقضايا المدنية (القضايا الجنائية غير مشمولة) مجانًا للأشخاص الخاضعين للحماية المؤقتة من خلال نقابات المحامين في المقاطعات. ويمكن تغطية أي تكاليف مرتبطة بالمساعدة القانونية بموجب مساعدة الحماية الفردية (التنقّل إلى المحكمة للقضايا المدنية وتكاليف الترجمة والاستشارة القانونية المتخصصة في حال عدم قدرة نقابة المحامين على تولي القضية، إلخ).
* دعم التعليم: يمكن استخدام مساعدة الحماية الفردية لتأمين المواد المدرسية أو الزي المدرسي أو دفع الرسوم الدراسية لفترة زمنية محددة. وذلك بهدف تذليل العوائق التي تحول دون التحاق الأطفال بالتعليم أو تقليصها. قد تشمل مساعدة الحماية الفردية التعليم إذا كان الطفل المحدد معرّض لمخاطر على مستوى الحماية، كعمالة الأطفال أو خطر زواج الأطفال. أمّا بالنسبة إلى المزيد من الدعم العام للتعليم، مثل رسوم امتحان الدخول إلى الجامعة، فلا يرتبط مباشرة بالحماية بل بالتعليم. بالتالي، يمكن تأمين الدعم بموجب صندوق الاحتياجات الخاصة.
* الشؤون الطبية: تشمل المعدات الطبية المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة أو الذين يعانون من مشاكل صحية مثل معينات السمع أو الكراسي المتحركة أو الأطراف الاصطناعية أو تقويم العظام. من المتوقع أن تتم تغطية دعم الأجهزة الطبية من خلال دعم مساعدة الحماية الفردية إذا كان الأشخاص بحاجة إلى مواد طبية للوصول إلى الحقوق والخدمات الأساسية بشكل مستقل أو بالاعتماد بقدر أقل على الآخرين. على سبيل المثال، إذا كان طفل بحاجة إلى أجهزة سمعية ليتمكن من الذهاب إلى المدرسة، فستكون مساعدة الحماية الفردية خيارًا مناسبًا.

الخطوات التي يجب اتباعها عند استخدام مساعدة الحماية الفردية

تحديد الحالة

إحالة عبر الهلال الأحمر أو فرق برنامج الأغذية العالمي ضمن نطاق عملها

تحديد الحالة ضمن نطاق أحد عناصر حماية الطفل في التحويل النقدي المشروط للتعليم

تحديد الحالة من خلال أنشطة التوعية

إحالة من منظمات غير حكومية أخرى و/أو منظمات عالمية

إحالة من مؤسسات / مستشفيات عامة وسلطات محلية، إلخ

طلبات فردية إلى المراكز المجتمعية

تقييم الحالة

بعد عملية التحديد، يجب إجراء زيارة إلى المنزل لتأكيد تقييم الحالة وتجنّب تضارب المساعدات وإجراء تفتيش اجتماعي مفصّل. (إذا تم تحديد الحالة في زيارات منزلية سابقة، فلا حاجة لزيارة المنزل مرة أخرى لهذا التقييم.)

تحديد الحاجة الأكثر إلحاحًا وأنواع الدعم الممكنة المتوفرة: صندوق الاحتياجات الخاصة أو مساعدة الحماية الفردية أو مساعدات أخرى.

إذا كانت مساعدة الحماية الفردية الخيار المفضّل، تحديد كيفية استفادة الفرد منها وطبيعة نتيجة الحماية والمخاطر التي ستُعالَج.

يجب على لجنة مساعدة الحماية الفردية أن تقيّم الطلب الأول وعليها اتخاذ القرار بشأن ما إذا كانت الحالة تستوفي معايير مساعدة الحماية الفردية. الموافقة ومواظبة دراسة الحالة أو ردّ الحالة.

في حال بروز أكثر من خطر على مستوى الحماية، الحرص على متابعة الحالة بموجب إدارة الحالات.

يجب تقديم كل ذلك في التقييم والاتفاق عليه ضمن فريق الحماية في المراكز المجتمعية. يتم إعداد كل الوثائق والنماذج الضرورية.

رفع الحالة للموافقة عليها

في حال تمت الموافقة على الطلب، تُجمع الوثائق المطلوبة ويتم إعداد ملف من خلال ملء نموذج الموافقة الخاص بمساعدة الحماية الفردية وتلقي عروض الأسعار عند الحاجة لكل العروض التي تتجاوز ٢۰۰۰ ليرة تركية).

يضم الملف نفسه نموذج تقييم وغيره من الوثائق/النماذج إن وجدت. يتم إعداد الملف وإرساله إلى مكتب الحماية المركزي ليوافَق عليه.

الموافقة على الحالة

يقوم فريق الحماية المركزي بإجراء تفتيش أولي من خلال دراسة النماذج والوثائق الإضافية.

قد يتم رفض بعض الطلبات في حال لم تستوفِ المعايير، أو قد تتطلب تصحيحًا أو مستندات أخرى من المركز المجتمعي.

يتم نيل الموافقة النهائية من خلال إرسال الطلب إلى منسق البرنامج. يتم تقديم المعلومات المتعلقة بالحصول على الموافقة إلى المراكز المجتمعية من قبل مكتب الحماية المركزي.

توفير مساعدة الحماية الفردية

يتم توفير مساعدة الحماية الفردية بحسب نوع المساعدة المطلوبة.

يوقّع مستخدم الخدمة على سجلّ تسليم ينص على تلقي مساعدة الحماية الفردية. إذا أمكن، يتم تصوير لحظة التسليم؛ ولكن تُستخدم هذه الصورة كدليل وليس كوسيلة تواصل (يتم التقاط الصور بعد الموافقة).

المتابعة أو الإحالة أو إنهاء الحالة

تُجرى زيارة متابعة بعد توفير مساعدة الحماية الفردية لضمان تخفيف /القضاء على المخاطر.

وإذا دعت الحاجة، تُحال الحالة إلى إدارة الحالات.

يتم إنهاء حالة مساعدة الحماية الفردية لكنها لا توضع في الأرشيف. في الواقع، قد تُنقل الحالة إلى إدارة الحالات أو يعاد فتحها ببساطة في حال الحاجة إلى تدخل آخر في إطار مساعدة الحماية الفردية.

تُحفظ حالات مساعدة الحماية الفردية في مستند Excel ذات الصلة وتتم مشاركتها مع فريق الإبلاغ والحماية على أساس منتظم.

# توضيحات إضافية حول استخدام مساعدة الحماية الفردية

* لا يضع الهلال الأحمر التركي أي قيود على ميزانية دعم مساعدة الحماية الفردية.تخضع كل حالة إلى تقييم بطريقة فريدة من خلال الزيارات المنزلية وتتم دراسة الاحتياجات والتهديدات والمخاطر وموارد العملاء وموارد الهلال الأحمر التركي.
* للناجين من العنف الجنسي والقائم على النوع الاجتماعي، يوفر الهلال الأحمر التركي دعم السكن. ولكن، كما هي الحال مع كل المساعدات الأخرى، هذه المساعدة مخصصة لمرحلة الطوارئ، إلى أن يتمكن المستفيد من الوصول إلى الخدمات الحكومية.
* بالنسبة إلى القاصرين غير المصحوبين بذويهم، لا يستطيع الهلال الأحمر التركي توفير السكن من دون أي استثناءات، بسبب اللوائح الوطنية.
* تحدد لائحة المعيشة (Harcırah Yönetmeliği) القيود على المساعدة اليومية ومساعدة السكن، من الممكن أن تتغيّر القيود على السكن. في حال تعذر على الهلال الأحمر التركي إيجاد بدائل سكن ضمن لائحة المعيشة، قد يتمّ توفير تغطية إضافية.
* لا يضع الهلال الأحمر التركي أي قيود محددة على توفير المساعدة للعائلات المستفيدة من شبكة الأمان الاجتماعي في حالات الطوارئ أو التحويل النقدي المشروط للتعليم. ولكن يمكن إعطاء الأولوية للعائلات غير المستفيدة من شبكة الأمان الاجتماعي في حالات الطوارئ أو التحويل النقدي المشروط للتعليم
* إذا لزم الأمر، يجب التحقق من الأعضاء الدائمين والمناوبين في لجنة صندوق الاحتياجات الخاصة ومراجعتهم بانتظام.

# الوثائق

* احرص على إضافة الوثائق المذكورة أدناه في ملفّ الحالة:
  + قرار اللجنة الإدارية
  + نموذج الموافقة الموقَّع
  + نموذج الاستفسار المجتمعي
  + التقارير الطبية
  + الوصفات الطبية
  + نسخة عن الهوية
  + عروض الأسعار (عند الضرورة)
  + تقرير التسليم
  + صورة تظهر لحظة التسليم
  + أي وثيقة أخرى لها علاقة بعملية التقييم أو التسليم.
* الحرص على عدم ترك أي وثائق بدون رقابة على المكتب أو داخله أو في غرفة الاستشارات.
* تخزين كل الوثائق الورقية المذكورة أعلاه في ملف الحالة ووضع كل الملفات في خزائن مقفلة.

# إعداد التقارير

تُحفظ الخدمات المقدمة في مستندات Excel تتم مشاركتها مع الفرق وتحديثها بشكل منتظم من قبل فريق إعداد التقارير. وتشارَك مستندات Excel المذكورة هنا مع فريق مركز الحماية وإعداد التقارير كل ۱٥ يومًا (في منتصف كل شهر وآخره).

# الوثائق الملحقة بإجراءات التشغيل المعيارية

الملحق ۱: نموذج الموافقة

الملحق ٢: نموذج قرار اللجنة الإدارية

الملحق ۳: المعايير التوجيهية

الملحق ٤: مخطط متابعة الحالة

الملحق ٥: رموز الضعف

1. سياسة الحماية الخاصة باللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات ، سبتمبر ٢۰۱٦ [↑](#footnote-ref-1)