

## التسجيل في حالات الطوارئ

04 نوفمبر 2024

### النقاط الرئيسية

- يجب على المفوضية نشر موظفين مؤهلين في مجال التسجيل في أقرب وقت ممكن من أجل التقييم والدعم ووضع استراتيجية التسجيل وخطة التنفيذ
- التسجيل عملية مُكلفة، ويجب التأكد من تخصيص الموارد البشرية والمالية الكافية لأنشطة التسجيل
- تحديد الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة في جميع مراحل التسجيل وإيلاء الأولوية لهم
- إشراك الحكومة والوكالات الشقيقة في الأمم المتحدة (برنامج الأغذية العالمي، اليونيسف، وما إلى ذلك) والمنظمات غير الحكومية ومجتمع اللاجئين، والتنسيق معها
- إطلاع جميع أصحاب المصلحة عموماً على إجراءات التسجيل، مع التركيز على حماية البيانات، باستخدام مجموعة متنوعة من الأساق والقنوات

### 1. لمحة عامة

يُعدّ تسجيل النازحين قسراً والأشخاص عديمي الجنسية أحد الأدوار المهمة في استجابة المفوضية لحالات الطوارئ، التي تركز في المقام الأول على الجوانب المنقذة للحياة في تقديم المساعدة الإنسانية وتوفير الحماية للأفراد المحتاجين، بما في ذلك تحديد وإحالة الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة الذين يحتاجون إلى تدخلات مستهدفة. وفي حالات الطوارئ، يُتيح التسجيل الوصول إلى الوثائق والمساعدة والحماية والخدمات والتدابير الاحترازية ضد الاحتجاز والإعادة القسرية. ويمكن للمفوضية أيضاً تسجيل النازحين داخلياً أو المجموعات السكانية الأخرى في حالات الطوارئ، لغرض محدد يتمثل في إدارة برامج المساعدة أو تدخلات الحماية. ومع تزايد تقديم المفوضية للمساعدة النقدية، زادت الحاجة الملحة للتسجيل نظراً إلى الأنظمة المالية التي تتطلب إجراءات صارمة تتعلق بإدارة الهوية للمستفيدين من هذه المساعدات. ويجب أن تراعي برامج التسجيل دائماً الأهداف المحددة للعملية ودور الحكومة والشركاء، ومكان وصول اللاجئين إلى بلد اللجوء وكيفية الوصول والإقامة.

قد يختلف التسجيل في حالات الطوارئ عن التسجيل في الحالات غير الطارئة من حيث حجم البيانات التي تُجمع ومدى إلحاح الحاجة إليها، فضلاً عن القيود التي تفرضها البنية التحتية والقدرات الميدانية. يتم التركيز على تسجيل الأفراد في حالات الطوارئ، حيث يتم جمع الحد الأدنى من البيانات الأساسية عن كل فرد وأسرته معيشية. ويمكن الاطلاع على مزيد من المعلومات التفصيلية، بما في ذلك إرشادات عن كيفية إجراء أنشطة التسجيل ومنهجيته وأدواته والموارد المفيدة في وحدة الطوارئ في إرشادات المفوضية بشأن [التسجيل وإدارة الهوية والقائمة المرجعية للتسجيل في حالات الطوارئ](#). وتراعي هذه المعلومات عوامل مختلفة تضمن توافق العملية مع الظروف والاحتياجات المحددة لحالة الطوارئ.

## 2. الصلة بعمليات الطوارئ

يُعد التسجيل أداة بالغة الأهمية لتوجيه المساعدة وتحقيق أهداف الحماية. هذا، وتُعد نزاهة ودقة عمليات التسجيل عنصراً أساسياً للتوثيق المناسب وتقديم المساعدة النقدية، لا سيما عندما يتم تنفيذها من خلال مقدمي خدمات الدفع الرقمي. ويتم التسجيل من خلال إجراء مقابلات فردية مع النازحين. وتمثل هذه البيانات أهمية حيوية في تحديد الاحتياجات المحددة التي قد تتطلب تدخلاً عاجلاً للمتابعة من جانب الشركاء المتخصصين. وتُستخدم البيانات المجمعة المستخلصة من التسجيل الفردي أيضاً في تخطيط الموارد وجمع التبرعات وتقييم فعالية المساعدة أثناء الاستجابة لحالات الطوارئ.

يُعد التنسيق ضرورياً في ظل تزايد عدد الجهات الفاعلة الحكومية وغير الحكومية المشاركة في الاستجابة لحالات الطوارئ، بهدف التخفيف من مخاطر تكرار التسجيل. وفي سياقات نزوح اللاجئين، غالباً ما تتولى المفوضية زمام المبادرة في هذا التنسيق، مستفيدة من سلطاتها المفوضة وخبرتها الواسعة في أعمال التسجيل وإدارة الهوية. ويمكن لنشر التقنيات المبتكرة مثل التسجيل (المُسبَق) عن بُعد والإثبات الرقمي للتسجيل أن يفيد في تعزيز الوصول إلى السكان النازحين وكفاءة المعالجة حيثما تسمح البنية التحتية ومستويات الإلمام بالقراءة والكتابة. وهذا أمر له أهميته الخاصة في الأوضاع المعقدة للنزوح الجماعي، بما يتوافق مع استمرار التزام المفوضية بتقديم المساعدات بشكل فعال وسريع الاستجابة.

### أهداف الحماية

◦ حصول الأشخاص الذين تُعنى بهم المفوضية على الحماية الأساسية الأولية من الاعتقال التعسفي والتجنيد القسري والاحتجاز والردّ
◦ تحديد الأشخاص المعرضين للخطر وذوي الاحتياجات الخاصة وإحالتهم للحصول على خدمات الحماية المناسبة
◦ تخطيط تدخلات الحماية والمساعدة وتنسيقها وتنفيذها ووضع برامج لتوفير حلول دائمة وفعالة
◦ التأكد من أنّ الأشخاص معروفون بشكل فردي، وأن يتم إصدار الوثائق للرجال والنساء على قدم المساواة
◦ ضمان الاستخدام الأخلاقي والمسؤول لبيانات التسجيل، وضمان حقوق المسجلين وكرامتهم وخصوصيتهم

## 3. التوجيه الرئيسي

### المبادئ الأساسية

في حين أن الدول هي المسؤولة في المقام الأول عن التسجيل، فإن المفوضية يمكن أن تقدم المساعدة من خلال تخطيط التسجيل أو تنفيذه، ويتم ذلك سواء بصورة مشتركة مع الحكومة أو بالنيابة عنها. ويمكن للمفوضية أيضاً إجراء عملية التسجيل بصورة مستقلة بما يتوافق مع ولايتها، بما في ذلك تخطيط وتنفيذ أشكال محددة من المساعدات مثل المساعدة النقدية.

وفي حالات الطوارئ، يجب تطبيق مبادئ ومعايير التسجيل الخاصة بالمفوضية من أجل تحديد الثغرات القائمة في أنظمة التسجيل، والتخطيط لعمليات التسجيل في حالات الطوارئ، وتقييم تداعيات القرارات على الحماية، وتحديد أولويات موارد التسجيل بالشكل المناسب.

قد تؤدي أنشطة التسجيل في حالات الطوارئ، التي تبدأ بعد فترة طويلة جداً من المراحل الأولى من النزوح القسري أو بدون تخطيط أو موارد أو خبرة كافية منتشرة ميدانياً، إلى عدم اكتمال التسجيل أو تعدد عمليات التسجيل. وهذا قد يفضي إلى نتائج تؤدي إلى تعثر مساعدة السكان أو عرقلة التخطيط والإدارة واستجابات الحماية الفعالة.

### القرارات الرئيسية

**لماذا يُطبَّق التسجيل؟** يُعد تحديد أهداف التسجيل في حالات الطوارئ بالتعاون مع الزملاء المعنيين بالحماية أمراً بالغ الأهمية. وإنَّ تحديد مَنْ يجب تسجيلهم وسبب تسجيلهم يساعد في تحديد الاحتياجات من البيانات على الأمدَيْن القريب والبعيد. ولا بدَّ من معرفة هذه الجوانب بغيره تخطيط وتنفيذ استجابات ونتائج فعّالة لحالات الطوارئ. وتجدر الإشارة أيضاً إلى أنَّ الاحتياجات من البيانات ستشهد تغييراً بمرور الوقت، ويجب مطابقتها بالقدرات الواقعية. ويجب في البداية التقليل من جمع البيانات في حالات الطوارئ بما يتوافق مع تقديم المساعدات الإنسانية والحماية بشكل فوري ومنقذ للحياة.

**مَنْ سيشارك في التسجيل؟** يشارك العديد من أصحاب المصلحة في أنشطة التسجيل، بما في ذلك الحكومات والشركاء ومجتمع النازحين، علماً أنَّ أصحاب المصلحة هؤلاء غالباً ما تكون لديهم أولويات متداخلة ويجب أن توضع اتفاقيات مشاركة البيانات قبل مشاركة البيانات خارجياً. وتُعد المواءمة بين الشركاء أمراً بالغ الأهمية منذ بداية حالة الطوارئ، بغيره تجنّب ازدواجية التسجيل وضمان تنسيق المساعدة وغيرها من التدخلات.

**كيف سيُطبَّق التسجيل؟** إنَّ تحديد المنهجية المناسبة للتسجيل ولتخصيص الموارد المرتبطة بها يتطلب تخطيطاً واستيعاباً دقيقين لمختلف العوامل ضمن جداول زمنية ضيقة جداً. ويشمل ذلك النظر في مواقع التسجيل وأساليب المقابلة والتوقيت والموظفين والمعدات والتدريب ومتطلبات المعلومات وإجراءات الشكاوى واستقاء البيانات وإصدار الوثائق وإعداد الميزانية. وتمثل الرؤى التعاونية من الخبراء المعنيين بالحماية والبرامج والإدارة وتكنولوجيا المعلومات والتسجيل عنصراً ضرورياً لضمان شمولية العملية وفعاليتها.

### الخطوات الرئيسية

◦ راجع إرشادات المفوضية بشأن التسجيل وإدارة الهوية لمعرفة المزيد من التفاصيل عن كل من الخطوات التالية.

◦ يجب أن يبدأ التسجيل في أقرب وقت ممكن بعد توقف حركة الأفراد والأسر ضمن مجموعة ما من النازحين واستقرارهم في موقع معين. فالانتظار حتى توقف الحركة أو الاستقرار يوفر مزايا من حيث ضمان دقة البيانات وتخصيص الموارد والقدرة على تقديم المساعدة بشكل متكرر وفي الوقت المناسب.

◦ إجراء تقييم أولي، بما في ذلك تحديد عدد الأشخاص الذين يحتاجون إلى التسجيل، ومعدلات الوصول، والخصائص الديمغرافية للسكان بما يشمل الموقع، أي مكان إجراء التسجيل، ومتطلبات الموارد البشرية والمادية.

◦ يجب صياغة استراتيجية أو خطة شاملة تتناول مختلف جوانب العملية، في سياق التسجيل في حالات الطوارئ، يجب على مسؤول التسجيل، الذي يعمل بشكل وثيق مع زملائه في مجالات الحماية والبرامج والإدارة والموارد البشرية والإمداد والمجالات الأخرى، مراعاة ما يلي:

1. الأهداف: وضع أهداف تسجيل واضحة تشمل المنظورين المتعلقين بتقديم الحماية والمساعدة.

2. تحليل الثغرات: تحديد وتحليل أي ثغرات أو أوجه قصور إقراراً بعمليات التسجيل أو الهياكل الحالية التي يلزم تعزيزها أو استبدالها.

3. تحليل المخاطر: تقييم المخاطر التي يواجهها النازحون والموظفون، بما في ذلك التهديدات المحتملة واستراتيجيات التخفيف منها.

4. عناصر البيانات المقرّر جمعها: تحديد البيانات المحددة المقرر جمعها، بما في ذلك المعلومات الشخصية ومعلومات أخرى عن الحماية الفردية.

5. الاستخدام المناسب للقياسات البيومترية: تحديد ما إذا كان سيتم استخدام البيانات البيومترية وكيفية استخدامها، مما يضمن معالجتها بطريقة أخلاقية وآمنة. وفي حالة عدم توافر القياسات الحيوية، يتم إدراج عناصر أخرى للتكامل في التخطيط.

6. الأساليب والتقنيات: تحديد أساليب وتقنيات التسجيل التي سيتم استخدامها، والمصممة خصيصاً لتلبية الاحتياجات الفريدة للعملية والقيود المفروضة عليها.

7. تحديد مواقع وأماكن العمل: تحديد المواقع التي سيُجرى فيها التسجيل، بما يضمن إمكانية الوصول والكفاءة

## والسلامة في تخطيط الموقع.

يجب أن تعمل الاستراتيجية أيضاً على تحليل هذه العناصر من أجل تحديد احتياجات التوظيف والدعم التقني، وأدوار ومسؤوليات أصحاب المصلحة، والمتطلبات المالية والمعدات. ويمكن لمسؤول التسجيل طلب المساعدة من زملائه الإقليميين المعنيين بإدارة هوية البيانات وتحليلها أو قسم التسجيل وإدارة الهوية في المقر الرئيسي لتحقيق التوافق مع أفضل الممارسات والسياسات التنظيمية.

○ **اختيار مواقع ومرافق التسجيل وتجهيزها.** يجب أن تكون مواقع التسجيل بعيدةً عن المناطق المتضررة من النزاع المسلح وانعدام الأمن والعنف. ويجب أن تكون المواقع ميسرةً من حيث الوصول لكل من اللاجئين والموظفين. كما يجب تصميم تخطيط الموقع بما يسمح للأفراد بالتنقل بسرعة خلال عملية التسجيل في اتجاه واحد. مراعاة الفحص الأمني، وحفظ النظام، ونظام الانتظار، ومناطق الانتظار، والأماكن المظلمة، والمراحيض والتنصاح، والإضاءة، والمساحة المخصصة للمقابلة مع الحفاظ على الخصوصية، وما إلى ذلك.

○ **تحديد الاحتياجات من البيانات بالنسبة للأسر المعيشية والأفراد.** يتم تحديد الاحتياجات من البيانات في المقام الأول حسب الغرض من التسجيل. التسجيل المسبق للمجموعة هو جمع البيانات الأساسية عن مجموعة تنتقل معاً، لكن لا يتم قبوله بشكل عام باعتباره تسجيلاً رسمياً. يُستخدم التسجيل المسبق للمجموعات بالأساس في تنظيم تنقلات السكان، وتسهيل توزيع المساعدة الأولية (بما في ذلك المساعدات النقدية)، ووضع جدول للتسجيل الفردي. ويجب النظر في تنفيذ أساليب التسجيل الرقمي أو (المسبق) عن بُعد، في الأوضاع التي تسمح فيها البنية التحتية والإلمام بالقراءة والكتابة ومهارات الكمبيوتر بذلك. وهذا يمكن أن يشمل أدوات الخدمة الذاتية عبر الإنترنت للتسجيل المسبق وتدوين المواعيد، وإصدار إثبات رقمي للتسجيل، وتقديم المعلومات قبل إجراء مقابلة التسجيل عبر الإنترنت. ويمكن لهذه التقنيات تعزيز إمكانية الوصول والحد من التكرار وتوسيع نطاق الوصول، لا سيّما في الأوضاع المعقدة للنزوح الجماعي. ويمكن أن يساهم دمج الاستراتيجيات الرقمية مع أساليب التسجيل التقليدية في ضمان تطبيق نهج شامل.

○ **تسجيل جميع الأشخاص بشكل فردي في أقرب وقت ممكن.** راجع إرشادات التسجيل لمعرفة مزيد من التفاصيل عن مجموعة البيانات الدنيا للمستويات المختلفة من التسجيل الفردي.

○ **إعداد الإجراءات التشغيلية الموحدة لتوضيح كيفية إجراء كل خطوة في عملية التسجيل وكيفية تسجيل البيانات والأدوار والمسؤوليات وآليات الإحالة وما إلى ذلك.**

○ **وضع آليات لمكافحة الغش وتقديم الشكاوى.** يُعدّ الإشراف القوي والآلية الفعالة لتقديم الشكاوى أيضاً من العناصر المهمة في الإجراءات الرامية لتحديد عمليات الغش والحد منها. ويجب أن يتم الفصل بين المسؤوليات بشكل واضح في الإجراءات التشغيلية الموحدة.

○ إعداد اتفاقيات تبادل البيانات وتحديد أحكام وشروط تبادل البيانات. غالباً ما تحتاج حكومات البلدان المضيفة والشركاء إلى الوصول لبعض عناصر بيانات التسجيل لأغراض التخطيط ولتنفيذ أنشطتها. وقبل إبرام اتفاقية تبادل البيانات أو توقيع اتفاقيات الشراكة، يجب على المفوضية تقييم مستوى حماية البيانات الذي توفره الحكومة أو الشركاء الآخرون المشاركون في عملية التسجيل. ويمكنها القيام بذلك عن طريق تقييم تأثير حماية البيانات، بُغية التأكد من قدرة أنظمة وأدوات الحكومة أو الأطراف الثالثة الأخرى على توفير مستوى حماية مماثل للمستوى الذي تنصّ عليه السياسة العامة للمفوضية بشأن حماية البيانات الشخصية والخصوصية وسياسة حماية البيانات الشخصية للأشخاص المشمولين باختصاص المفوضية.

○ تصميم وإطلاق حملة إعلامية لتوضيح فوائد ومخاطر التسجيل. قد لا يكون الأفراد على دراية بالمفوضية، وقد لا تكون أسباب التسجيل مفهومة جيداً. تنظيم حملة إعلامية باستخدام عدة وسائل وأنساق لإيصال الرسائل من أجل توفير المعلومات المتعلقة بعملية التسجيل. فالمعلومات الدقيقة تساعد على تحسين الوصول إلى التسجيل وتقلل من القلق وتساعد في تجنب سوء الفهم وتعزيز المشاركة الطوعية. وضمان ملاءمة اللغة والأنساق من الناحية الثقافية، ومراعاة مستويات الإلمام بالقراءة والكتابة بشكل عام وتنوع اللغات المنطوقة، واستخدام الصور التي تعبر عن الرسائل الجوهرية بدقة.

○ تدريب موظفي التسجيل. تقديم التوجيهات بشأن مبادئ الحماية وإجراءات التسجيل. يُعدّ التدريب الجيد شرطاً أساسياً للتسجيل وتوفير الحماية بشكل فعّال. ويجب أن يُتبع التدريب الرسمي بتدريب أثناء العمل عند بدء أنشطة التسجيل.

○ إجراء مقابلات التسجيل والاجتماع بكل شخص سيتم تسجيله. يمكن إجراء المقابلات إما وجهاً لوجه أو عن بُعد حيثما تسمح الظروف بذلك. ويتم تحديد محتوى مقابلات التسجيل مع الزملاء المعنيين بالحماية. إدراج التوجيهات الملائمة بشأن طرح الأسئلة. ويجب أن يكون ذلك مرتبطاً بالسياق التشغيلي لعملية الطوارئ. يمكن تحديد الجدول الزمني للمواعيد من خلال أحد تطبيقات الخدمة الذاتية، ويمكن تقليل عدد المرات التي يتعيّن فيها على الأشخاص السفر إلى موقع التسجيل. يمكن أن يساعد تقديم المعلومات قبل مقابلة التسجيل، عبر الإنترنت على سبيل المثال، في تقليص مدة مقابلة التسجيل.

○ جودة البيانات وسلامتها. يمثل الحفاظ على أعلى معايير جودة البيانات أمراً ضرورياً أثناء عملية التسجيل. وتشمل الاعتبارات الرئيسية ما يلي:

1. **الدقة والتحقق من صحة البيانات:** يجب أن يتولى مراجعة عملية استقاء البيانات موظفون متخصصون. ويجب التحقق المباشر من دقة الأسماء وتواريخ الميلاد مع صاحب البيانات بعد جمعها قبل إصدار الوثائق. وكمجهود مستقل، يمكن القيام باستعلامات وتقارير اعتيادية للتحقق من صحة البيانات بُغية زيادة مستوى ضمان الجودة.

2. **تجنب تكرار التسجيلات:** يعد ضمان الهويات الفريدة أمراً حيوياً، لا سيّما عند ربط المساعدة بعملية التسجيل.

فتكرار عملية التسجيل يمكن أن يؤدي إلى عواقب غير مقصودة، مثل تقديم فوائد زائدة عن الحاجة لنفس الأفراد. تشمل التدابير اللازمة لتجنب تكرار التسجيلات ما يلي:

○ منع حالات التكرار داخل عملية محددة للمفوضية أو على المستوى الإقليمي.

○ إدارة حالات التكرار الخارجية حيثما يتم تسجيل الأفراد لدى المفوضية ومنظمات أخرى.

○ تنفيذ الاستراتيجيات والتقنيات الرقمية لتعزيز تفرد الهوية والحد من تكرار التسجيل.

○ إنشاء آليات الإحالة. تحديد الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة وإبلاء الأولوية لهم. ويجب أن تتضمن عمليات التسجيل في حالات الطوارئ إجراءات تسجيل الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة وإحالتهم وتتبعهم دائماً. وهذا أحد أهداف الحماية الرئيسية المرتبطة بالتسجيل.

○ الأطفال غير المصحوبين والمفصولون عن ذويهم المستضعفون بشكل خاص. يجب تسجيلهم بمجرد التعرف عليهم، ويجب الإبلاغ عن الحالات على الفور إلى مسؤول الحماية لدى المفوضية.

○ تقديم الوثائق. يجب التعاون مع الزملاء المعنيين بالحماية ومع الإدارة العليا من أجل تحديد أنسب أنواع الوثائق التي سيتم إصدارها وتحديد من سيقوم بإصدارها. ويجب الأخذ في الحسبان قدرات العملية المرتبطة بتحديد فترة صلاحية الوثائق مثل بطاقات الهوية وإثبات التسجيل والشهادات والتصديقات (مقترنة بشعار حكومي أو بدونه). ونظراً إلى تزايد التوجه نحو اعتماد الهوية الرقمية، فلا بد من معرفة الوسائل الرقمية المحتملة للأفراد بغية التحقق من هوياتهم والمصادقة عليها، ومن ثم تسهيل وصولهم إلى الخدمات.

### الاعتبارات الإدارية الرئيسية

يتحمّل مديرو العمليات الميدانية، بما في ذلك ممثلو ورؤساء المكاتب، مسؤولية التأكد من تنفيذ أنشطة التسجيل وإدارة بيانات السكان، وبلوغ أعلى مستوى ممكن من المعايير، ومراعاة المتطلبات التشغيلية والمضي قدماً في استيفائها.

تؤثر أنشطة التسجيل بشكل مباشر على الاستجابة العامة في مجال الحماية وتخطيط البرامج وتنفيذها. وتعدّ الخبرة في مجال التسجيل، منذ بداية حالة الطوارئ، أمراً ضرورياً لضمان الرقابة وصياغة استراتيجية التسجيل وتنفيذها وتعزيز الاستجابة التشغيلية.

### الموارد والشراكات

الشركاء الخارجيون. يشمل أصحاب المصلحة الرئيسيون ما يلي: حكومات البلدان المضيفة، والأشخاص النازحين،

والوكالات الأخرى التابعة للأمم المتحدة، والمنظمات غير الحكومية، سواء كانت تنفذ الأنشطة أو توفر الموارد. ويجب على المفوضية، مع بداية الاستجابة لحالات الطوارئ، إشراك جميع أصحاب المصلحة المعنيين والسعي لبناء واستدامة التعاون والشعور بالمسؤولية عن الأهداف المشتركة. ومن هذا المنطلق، يجب على المفوضية وشركائها التعاون لتقليل حالات التكرار وزيادة درجة الشفافية والتواصل. وتشمل منتديات التنسيق ذات الصلة الأفرقة العاملة المعنية بالحماية والأفرقة العاملة المشتركة بين الوكالات والمعنية بالمساعدات النقدية، من بين آخرين. وتدعم المفوضية شركاءها بشكل عام بموجب اتفاقيات الشراكة في المشاريع (التي تشمل اتفاقيات تبادل البيانات)، من خلال التدريب وإدارة الأداء.

**الموارد الداخلية.** يتعين على موظفي التسجيل عادةً التنسيق مع العديد من الشركاء الداخليين في المفوضية، بما في ذلك الزملاء المعنيون بشؤون الإعلام والاتصالات، وإدارة المعلومات، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ووحدات العمل المعنية بالحماية الميدانية والعنف الجنسي والقائم على النوع الاجتماعي، وغيرها من وحدات الحماية المحددة وإدارة الإمدادات/الشؤون اللوجستية، والأعمال الإدارية/الموارد البشرية. وقد يتعين عليهم أيضاً الحصول على الدعم والمشورة من المكتب الإقليمي والمقر الرئيسي. يمكن لمسؤول إدارة الهوية والتسجيل إنشاء آليات التنسيق والتواصل بُغية ضمان تحقيق أنشطة التسجيل للغرض المنشود منها وتحقيق تأثيرها المقصود على مجالي الحماية والمساعدة.

**قاعدة البيانات.** يمكن للموظفين في حالات الطوارئ استخدام أدوات النظام المتكامل لتسجيل السكان وإدارة الهويات (PRIMES)، بما في ذلك التطبيق الخاص ببرنامج (Rapp) لجمع بيانات الاستقبال والتسجيل بسرعة، ويجب بعد ذلك مزامنتها مع أداة تسجيل وإدارة الهوية والحالات (proGres) وهي أداة مؤسسية تابعة للمفوضية. يوصى أيضاً بجمع بيانات القياسات البيومترية باستخدام نظام إدارة الهوية بالاستدلال البيولوجي (BIMS) إذا سمح السياق التشغيلي بذلك.

وقد تُمنح الحكومة والشركاء إمكانية الوصول إلى أدوات النظام المتكامل لتسجيل السكان وإدارة الهويات، حسب السياق التشغيلي. ويمكن أيضاً النظر في أدوات التسجيل المُسبق وأداة الخدمة الذاتية لتدوين المواعيد. ويمكن طلب المشورة من قسم الهوية الرقمية والتسجيل في المقر الرئيسي أو من الزملاء الإقليميين في وحدات إدارة وتحليل البيانات والهويات (DIMA).

**متطلبات التسجيل.** يتعين إعداد قائمة بجميع العناصر المطلوبة (بما في ذلك المواصفات). يحتفظ قسم الهوية الرقمية والتسجيل بمخزون من مواد التسجيل في مدينة كوبنهاغن لنشرها سريعاً في الميدان. ويجب أن تكون الطلبات المرتبطة بمواد التسجيل والمقدمة إلى قسم الهوية الرقمية والتسجيل مقتصرة على المواد التي لا يمكن شراؤها محلياً في الموعد المحدد. تعرّف على المزيد عن المخزون وإجراءات الطلب عبر هذا [الرابط](#) (متاح لموظفي المفوضية فقط).

**التوظيف.** إذا لم تكن الخبرات الضرورية متاحة محلياً، يجب أن يُطلب من الموظفين المؤهلين وذوي الخبرة الانضمام إلى العملية من خلال مهمة محددة أو أداء مهام قصيرة الأمد. ويتعين الاتصال بشعبة الطوارئ والأمن والإمداد لطلب تعيين مسؤولي التسجيل من أجل التخطيط والإشراف على موظفي التسجيل. ولمزيد من المعلومات، يُرجى مراجعة [إدخالات طلب عمليات النشر في حالات الطوارئ من آلية النشر الداخلي التابعة للمفوضية](#) | [وطلب عمليات النشر من الشركاء الاحتياطيين في حالات الطوارئ](#) | [مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين](#).

يمكن حساب متطلبات التوظيف من خلال تقدير حجم السكان المعنيين والحجم المخطط في كل موقع تسجيل ونهج التسجيل المتوقع، بما في ذلك مجموعات البيانات والأدوات والعملية. ويجب مراعاة حجم ونوع الاستجابة لحالات



الطوارئ. ففي العمليات الكبيرة، على سبيل المثال، يجب تعيين قادة أفرقة لكل خطوة في عملية التسجيل من أجل تنسيق شؤون الموظفين، وقد يتطلب التسجيل المتنقل أو من مأوى إلى مأوى عدداً أكبر من الموظفين مقارنةً بالتسجيل في موقع ثابت. وعندما تتولى حكومة البلد المضيف مسؤولية عملية التسجيل في حالات الطوارئ، فقد يتعين على المفوضية تخصيص عدد أقل ومختلف من الموظفين.

يتعين تحديد الموظفين الإضافيين المطلوبين، بما في ذلك عدد الموظفين في كل فئة. قد تنظر العملية أيضاً في الاستعانة بموظفين دوليين مكلفين بالمهمة، أو بفريق الاستجابة للطوارئ، أو بتعيينات أو تكليفات مؤقتة، أو بترتيبات للقوى العاملة التابعة، وما إلى ذلك حسب درجة الإلحاح. في البداية، يمكن تعيين موظفين محليين من خلال اتفاقيات تعاقد فردي وكذلك من خلال الشركاء. ويلزم أن تخضع جميع ترتيبات التوظيف للتقييم بانتظام مع تطور حالة الطوارئ.

تشمل وظائف الموظفين ما يلي:

◦ الدخول والأمن

◦ استقبال والقبول

◦ جميع البيانات وإجراء المقابلات

◦ تقييم يجريه الموظفون المعنيون بخدمات الحماية أو الخدمات المجتمعية

◦ مراقبة جودة البيانات

◦ تسجيل الصور/القياسات البيومترية

◦ إصدار وثائق

◦ الإشراف (مسؤول التسجيل، إدارة بيانات العمليات، قائد الفريق)

◦ مساعدو اللاجئين، وحراس الأمن وموظفو حفظ النظام، والمترجمون الفوريون، والموظفون الإداريون، وموظفو إعداد الملفات، والسائقون

سيتم تدريب جميع الموظفين على إتمام وظائفهم. وعقد اجتماعات منتظمة للموظفين ووضع آليات لتلقي التعقيبات الميدانية والشكاوى؛ والاستماع إلى اقتراحات الموظفين.

**الميزانيات.** يجب إعداد ميزانية مفصّلة بمجرد الاتفاق على استراتيجية ومنهجية تسجيل تُدمج فيها جميع جوانب توفير الموارد. ويجب التواصل مع الزملاء المعنيين بالبرامج لتأكيد توفر الأموال. يجب أن تشمل الميزانية (حسب الاقتضاء):

- كافة التجهيزات الضرورية لدعم أنشطة التسجيل
- الموظفين، ووجبات الطعام الخاصة بالموظفين، وبدل الإقامة اليومي، والحوافز المقدّمة للموظفين الحكوميين والأمنيين
- منيّنات الإقامة والبنية التحتية الخاصة بالموظفين
- رسوم الإيجار الخاصة بمواقع التسجيل (القاعات المجتمعية، المدارس، الأماكن الأخرى)
- نقل الموظفين بما في ذلك كلفة استئجار السيارات والوقود

## مرحلة ما بعد الطوارئ

عادةً ما يكون التسجيل في حالات الطوارئ بمثابة خطوة أولية في دعم استجابة المفوضية لتدفق السكان في حالات الطوارئ، مما يؤدي إلى تسجيل الأفراد بشكل أكثر تفصيلاً، مثل تحديد وضع اللاجئ أو البحث عن مسارات لحلول طويلة الأجل. ونتيجة لذلك، تشهد عمليات التسجيل تغييراً بمرور الوقت، وقد يتغير أصحاب المصلحة، كما شهدنا عندما تنتقل مسؤوليات التسجيل من المفوضية إلى الحكومة. ولذلك، فالتعرف على هذه الديناميات (العناصر المتغيرة) في وقت مبكر أمر بالغ الأهمية.

## 4. الروابط

[إرشادات المفوضية بشأن التسجيل وإدارة شؤون الهوية مخزونات التسجيل \(شبكة الإنترنت الخاصة بالمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون ال... القائمة المرجعية للتسجيل في حالات الطوارئ\)](#)

## 5. جهات الاتصال الرئيسية

صندوق البريد الوظيفي لقسم الهوية الرقمية والتسجيل في دائرة البيانات العالمية [hqdirts@unhcr.org](mailto:hqdirts@unhcr.org)