

- 紧急情况中的工作人员

---- 紧急部署

----- 应急能力建设

----- 离任交接和返回

---- 人力资源

----- 请求难民署内部部署机制进行应急部署

----- 请求应急待命伙伴进行部署

----- 向待命伙伴申请服务包

---- 健康和福祉

----- 如果与同事或合作伙伴发生冲突

---- 工作人员管理

应急能力建设

05 一月 2024

關鍵點

- 应急学习通常在紧急情况发生之前进行，是应急能力建设和应急准备的一部分
- 在紧急情况下工作的工作人员可以进行临时学习
- 应急学习有多种形式：在线自学、面对面研讨会和在线网络研讨会
- 本《应急手册》是在紧急情况下提供指导的主要工具
- 成立入职促进小组，必要时可寻求GLC的协助

1. 概述

本条目概述了难民署的应急能力建设倡议和应急学习机会。它就个人、国家行动部门和地区的目标参与者、可用性和时间安排提供了指导，还解释了与难民署整体应急准备的联系。

2. 與應急行動的相關性

理想情况下，应急能力建设和学习应在人道主义紧急情况发生之前进行。难民署的机构应急培训与应急启动无关，而是作为准备措施定期进行的。

然而，不可预测性是紧急情况的性质之一。知识、技能和专长方面的差距可能会在紧急情况发生时显现出来。通常会招聘新员工，但他们可能没有机会参加应急培训。对于这些情况，临时解决方案概述如下。

3. 主要指導

a) 学习是机构应急准备和DESS应急部署名册的一部分

应急、安全和供应司[DESS]的应急能力发展股[ECDU]举办以下机构应急培训：

- **应急管理讲习班[WEM]**使应急小组名册上的现役成员[G6至P4]为执行紧急任务做好准备。通过难民署的机构广播电子邮件征集申请。
- **高级应急领导课程[SELP]**使高级应急总名册[SCER]上的成员（从P4开始，有资格申请P5以上职位的人员）为执行紧急任务做好准备。通过难民署的机构广播电子邮件征集申请。
- **情境应急培训[SET]**面临新发紧急情况或紧急情况升级的高风险的国家行动部门/地区应尽早

联系DESS[]探讨举办一次SET培训，作为其应急准备行动的一部分。

- **应急团队领导课程[]ETLP[]**ETLP可培养机构间应急领导能力[] ETLP的参与者包括机构间常设委员会[]IASC[]的联合国成员组织以及参与灾害和人道主义响应的联合国非政府组织合作伙伴。为难民署工作人员提供了几个名额。参与方式是根据一年两次的申请征集进行提名。

专题应急管理培训：

- **供应：**旨在使供应从业人员掌握必要的技能，以便在人道主义背景下建立反应迅速、连贯一致和敏捷的应急能力。难民署工作人员和外部合作伙伴参加为期五天的游戏化、沉浸式模拟讲习班，重点是提高应急供应管理方面的关键技术技能和软技能。该讲习班由全球学习与发展中心[]GLDC[]举办，参与方式是根据一年两次的申请征集进行提名。
- 全球数据服务处[]GDS[]的数字身份和登记科[]DIRS[]举办**紧急登记学习课程 (ERLP[]**，使登记职能名册上的成员为执行紧急任务做好准备。
- 全球数据服务处[]GDS[]的行动数据系统和支持科[]ODSS[]举办**紧急情况下的信息管理培训 (TIME[]** TIME是为入选应急小组[]ERT[]名册的信息管理干事[]IMO[]提供的为期一周的培训和模拟。
- 对外关系司[]DER[]的伙伴关系与协调处开设了**机构间协调课程：**联合国难民署的所有工作人员都可在Workday上参加这一互动式自学课程，该课程可使学习者做好准备，在机构间协调环境中更有效地履行职能。该课程是年度机构间协调应急名册成员在参加名册讲习班之前的必修课程。**机构间协调讲习班：**使机构间协调应急名册上的成员为执行紧急任务做好准备。通过难民署广播邮件，每年一次征集NO至P5级人员的申请。

b) 紧急情况期间的学习

难民署的所有工作人员都必须在加入难民署后的头三个月内完成以下**强制性培训**（仅限难民署工作人员参加）。这也适用于在紧急情况期间/为应对紧急情况而招聘的工作人员。工作人员可以在Workday参加培训。

- BSAFE
- 联合国预防骚扰、性骚扰和滥用职权课程
- 保护入职课程
- 防止性剥削和性虐待 (PSEA)
- ICT信息安全意识培训 (InfoSec)
- 提高对欺诈和腐败认识的基础知识

应急小组基线学习包[]ERT BLP[]（仅向难民署工作人员开放）是一系列简短的电子学习，旨在向入选应急小组[]ERT[]的同事传授应急管理方面的关键知识。所有应急小组成员必须在参加应急管理讲习班之前完成ERT BLP[]难民署全体工作人员也可通过自助注册方式在Workday中完成基线学习包。

难民署工作人员还可在Workday中参加有关各种主题**的电子学习**。如果紧急情况下的管理者经评估发

现重大知识差距，建议相关工作人员在紧急情况期间完成选定的在线学习。管理者可以创建一份必学课程清单，以便在紧急行动期间与工作人员分享。ECDU可为选择电子学习和创建推荐学习清单提供支持。

管理者有责任为下属工作人员提供**指导、辅导、工作见习机会和在职培训**。这一点在紧急情况期间更为重要，因为在紧急情况下，需要找到快速的临时学习解决方案，使所有同事都能跟上应急响应的速度。管理者应关注下属同事的不同能力，确保团队成员彼此分享知识、相互学习。

如果应急行动中的管理者发现大量工作人员缺乏有效应对紧急情况的技术和能力，则ECDU可以破例举办应急网络研讨会，以培养团队的即时能力。请注意，网络研讨会不应占用行动部门的应急响应时间。如果管理者希望探讨这种可能性，请联系ECDU。

4. 鏈接

[应急小组基线学习包\(ERT BLP\) \(仅限难民署工作人员使用\)](#) [难民署内联网：应急学习 \(仅限难民署工作人员使用\)](#)

5. 主要聯繫人

紧急培训支持请求应通过相关区域局直接发送至应急、安全和供应司(DESS)的应急能力发展股(ECDU) 邮箱：hqemfscap@unhcr.org

离任交接和返回

26 一月 2024

關鍵點

- 务必考虑哪些信息将有助于您的继任者无缝衔接工作，并能继续执行可以支持行动的具体任务
- 务必从抵达时就开始编写文件、电子邮件和其他信息，并将其填入交接模板，以避免交接工作在任务结束时成为负担
- 请勿在离任后安排交接简报会，但要提供您的联系方式并主动回答具体询问
- 一定要安排一次告别聚会，纪念任务完成，反思这次经历，感谢支持
- 一定要提前做好回家和恢复正常工作的准备，并计划在离任后休息一段时间，以缓解过渡期的压

1. 概述

井然有序的交接工作可确保在任职者更换后能够继续开展工作，并尽量减少中断。良好的做法是，将背景材料、关键文件和联系人名单等基本信息编制成文件或文件夹，以便新任经理了解工作内容、具体问题并与合适的人联系。如果不能当面进行交接，此“资料包”就显得尤为重要，并且可以通过举行Teams会议进行补充。

交接期也是为离任和重新开始正常生活和工作做准备的时间。从压力极大的紧急任务过渡到常规环境这一过程不应被忽视，应加以考虑，以防将压力带回家。

本节汇编了关于紧急任务结束后交接和返回的建议。

2. 與應急行動的相關性

在瞬息万变的紧急行动中，有条不紊的交接工作尤为重要，可避免在两个任职者之间的交接过程中损失宝贵的时间。如果现任和新任职者的工作时间没有重叠，则必须通过其他方式（最重要的是纸质和电子文件和文档），传递有关具体工作的信息。一份包含重要文档和阅读材料的文件将有助于继任者迅速接管职能，并能一上任就有效地支持应急行动。理想情况下，甚至应在新上任者到达之前通过电子邮件或提供在线文件夹链接的方式提供交接文件，以节省时间并让新上任者有一个良好的开端。通过举行Teams会议来回答具体问题，可以提高交接工作的质量。

3. 主要指導

交接

井然有序的交接工作是成功完成任务的重要组成部分。这不应被视为一次性的行动，而应视为延续与团队同事（包括非应急小组和留守的当地同事）的互动。如果国际职位没有继任者，交接和过渡工作将由国内同事完成（不要假定对方已经了解您所从事工作的所有细节）。

如果可以进行当面交接，则应安排与内部和外部对应人员进行面对面的会议，介绍新的任职者。这种努力会有回报，因为面对面会议通常更能有效地建立友好关系和信任。

如果现任者和继任者的工作时间没有重叠，现任者应在继任者到任前当面或书面通知内部和外部对应人员，告知继任者的姓名（如果知道）和职能，并鼓励大家欢迎和支持继任者。

如果因为太多限制因素而无法编制交接资料包，至少应安排与继任者进行一次Teams会议，向其简要介绍要点和联系人。请在离任前完成。经验表明，一旦人员离任并返回正常工作岗位，其他优先事项就会接踵而至，就没有多少时间和意愿进行建设性的交接。

建议的交接说明内容

- 任务期间的职责说明（可能与标准职务说明不同）
- 附带重要文件和参考资料的自述文件
- 需要参加的定期会议列表
- 报告职责和最后期限清单
- 关于已开展和已完成的项目和报告的说明
- 正在开展的项目清单，包括最新情况、优先事项、挑战、合作伙伴的联系方式
- 建议
- 其他意见、杂项
- 外部对应人员、利益攸关方的联系名单，如有可能，附上简要评估

自述文件最好作为常规工作的一部分进行编写，方法是将相关文件保存在一个专门的在线文件夹中，以便继任者可以访问。即使在数字时代，也要保留关键文件（如已签署的合同）的原件或硬拷贝的实物文件，并应将其作为交接工作的一部分。

同样的方法也有助于编写交接说明。这样，在紧张的离任期间，这些任务就不会成为额外的负担。与您的主管分享自述文件和交接说明的链接。本条目附有交接说明模板样本。

最后但同样重要的是，完成离任手续并留下联系方式（电话、电子邮件），以备日后询问。离任手续包括归还组织设备（手机和SIM卡、笔记本电脑、电台等）并在保管单上签字，提交联合国身份证和其他身份证，以及结清所有款项和债务。

返回

虽然您期待着返回家园，但离任可能会给您带来压力，而恢复正常生活的过渡过程也充满挑战。放下紧急行动、离开团队和结束承诺，可能是件难事。需求仍然存在，但必须由其他人来解决，而继任者接手工作意味着我们意识到自己是可以被替代的。

在任务结束时，与同事们举行一次非正式聚会，回顾您的经历、您对行动的贡献（职业和个人方面），并向同事们道别和表示感谢。还应将您的离任通知外部对应人员，并感谢他们的合作与支持。

如果是在E类或D类工作地点执行任务，应安排向社会心理健康科进行任务后汇报，并在任务结束后立即安排补休，在此“缓冲区”期间为自己留出时间，重新恢复正常的生活习惯。如果无权享受补休，则申请休年假以便歇一歇。

参加任务让您无法参与家人和朋友的生活，所以您会很期待见到他们。通过保持在线联系，可以在一定程度上消减因分离和距离而产生的隔阂，但可能无法完全弥合。想象一下您回家的情景，想象一下您所爱的人以及您自己的期待之情。您也许希望讲述自己的经历，但并非所有经历都适合与他人分享。考虑将不便与家人和朋友分享的心结交给专业心理咨询师处理，以免随着时间的推移而受到负面影响。

同事们会期待“以前”的您回来，重新完全融入角色，像以前一样承担责任。如果您需要时间重新适应，请征求同事和主管的意见。如果您发现恢复正常的工作和生活很困难，这可能表明您需要专业的心理咨询和建议。

檢查清單

- 在部署期间，将与工作相关的信息和文件收集到一个在线文件夹中，以便在任务结束时作为现成的交接文件。
- 在为继任者编写资料包时，想一想自己刚到任时哪些信息对您有帮助（或者本可有哪些信息能为自己提供帮助）。
- 查看交接说明模板，了解应提供哪些信息。
- 如果无法当面交接，最好在自己离任之前安排一次Teams电话会议，向继任者介绍情况。
- 将您的离任通知内部和外部对应人员，并请求他们支持继任者。
- 举行告别聚会，道谢和道别，会有助于返回后的心态调整。
- 在您离开期间，与家人和朋友保持联系，同时牢记他们的生活仍在继续，需要一些努力才能重新团聚。
- 确保参加任务结束后的社会心理健康科汇报会，并在紧急任务结束后休或申请休年假，以便顺利恢复正常生活。

- 如果您在回家后感到难以适应，请寻求专业支持。

4. 政策和指南

附录

[UNHCR, Handover Note template, 2024](#)

5. 主要聯繫人

[心理健康科](#)

[医务科](#)

请求难民署内部部署机制进行应急部署

20 十月 2023

關鍵點

- 宣布进入紧急状态[L1][L2][L3]的国家行动部门可要求难民署内部应急部署机制增派工作人员。名册上的成员经过培训，随时待命，可在短时间内受派参加紧急行动
- 各区域局的第一响应机制、总部各司和其他行动部门的特派团与全球应急部署机制相辅相成
- 内部部署机制提出的应急部署请求需要包括职权范围，并得到代表和区域局的批准
- 如需请求应急部署，请联系应急、安全和供应司 (DESS) 的应急准备、部署和合作科 (EPDPS)

1. 概述

难民署致力于在正确的时间将正确的人派遣到正确的地方，以有效应对紧急情况。根据[难民署的应急](#)

[准备和响应政策](#)，在宣布紧急状态[L1][L2或L3]期间的任何时候，国家行动部门可要求内部和/或外部（待命伙伴）部署机制进行部署，以满足增加的或新的人道主义需求。本条目提供有关内部部署机制的信息。有关外部部署的详细信息，请参阅[请求应急待命伙伴进行部署](#)

如果您是对申请内部应急部署计划感兴趣的难民署工作人员，可以在关于[应急名册成员和部署的常见问题](#)中了解更多信息。

2. 與應急行動的相關性

难民署通过以下部署计划维持内部应急部署能力：

- DESS应急增援小组；
- 应急小组[ERT]
- 高级应急总名册[SCER]
- 应急职能名册。

难民署的内部应急部署机制使之能够在任何特定时间保持100-150名现役名册成员，以满足潜在的应急部署需求。各区域局的第一响应机制、总部各司和其他行动部门的特派团与这些全球应急部署计划相辅相成。

DESS负责管理难民署的内部应急部署计划（DESS应急增援小组、应急小组和高级应急总名册），并与总部相关各司共同管理应急职能名册。

3. 主要指導

本节首先介绍难民署内部紧急部署机制的类型，然后就如何请求这种紧急部署向行动部门提出建议。

1. 应急、安全和供应司[DESS]应急增援小组

DESS应急增援小组是一个由应急专业人员组成的多职能团队，可以在短时间内作为团队或个人部署，在已宣布的紧急状态下提供应急协调和具体技术支持。在考虑宣布紧急状态的其他情况下，或根据机构优先事项，也可以破例要求进行部署，由DESS司长决定。

2. 应急名册（由DESS管理）

名册	详细信息	部署时间 (小时)	名册承 诺期 (月)	部署持续 时间 (月)
----	------	--------------	------------------	----------------

应急小组 (ERT)	包含所有职能 名册成员参加应急管理讲习班[WEM]	72	9	3
高级应急总名册(SCER)	职能包括应急协调、管理职能 参与高级应急领导方案[SELP]	72	9	2, 可延长

3. 应急职能名册（由DESS和各司共同管理）

应急职能名册	共同管理部门	相关职能和培训	部署时间(小时)	承诺期(月)	部署持续时间(月)
信息管理	DESS和全球数据服务[GDS]	信息管理 紧急情况下的信息管理培训 [TIME]	72	12	3
机构间协调	DESS[伙伴关系和协调处][PCS]和各群组	保护[CCCM和庇护所协调 机构间协调课程(IACC)	72	12	3
登记	DESS和GDS	登记、业务数据管理(ODM) 应急登记学习方案(ERLP)	72	9	3

向上述难民署内部应急部署机制提出应急部署请求的建议

- **联系EPDPS/DESS。**请求必须得到代表和区域局的认可，并附有以下材料：
- 通过电子邮件提出**正式请求**，并提供以下信息：
 - 任务地点
 - 部署持续时间
 - 语言要求
 - 差旅费和每日生活津贴□DSA□的预算代码：难民署内部工作人员□ABOD□□或联合国国际志愿人员□OPS□
 - 签证要求
- **职权范围□TOR□**
- 难民署同事可在[应急响应和准备门户网站](#)（仅限难民署工作人员访问）上找到职权范围模板。
- 职权范围应包括明确的报告关系（主管姓名）和具体的可交付成果。
- 根据要求□DESS可为某些职能提供通用或具体的职权范围，以便根据行动环境进行改编。
- **现有的新工作人员欢迎资料包**或提供以下有用信息的单页说明：
 - 安全级别/局势
 - 工作条件描述（笔记本电脑和通信设备的可用性、车辆、互联网接入等）
 - 生活条件描述（住宿、用电、食物、水等）
- **难民署内部应急名册成员的每日生活津贴和差旅费由提出请求的行动部门支付。**
- 如果不需要签证，应急小组、应急职能名册或高级应急总名册上的工作人员以及DESS增援小组成员在收到DESS的正式旅行指示后**72小时内动身**□
- 当考虑请求紧急部署人员时，确保提供所需的行政支持，如办公空间、设备和住宿等。
- **从一开始就为中长期人员需求做好计划**□

後緊急階段

虽然行动部门可在紧急状态□L1□L2或L3□宣布期间随时请求根据内部或外部部署计划进行部署，但应急行动部门必须从一开始就考虑可持续的人员配置方案，并考虑中期和长期人员配置计划。

4. 鏈接

[应急准备和响应门户网站——应急部署和服务包...](#)

5. 主要聯繫人

请联系难民署应急处□ES□/应急准备、部署和合作科/EPDPS□HQDEPLOY@unhcr.org

请求应急待命伙伴进行部署

12 十月 2023

關鍵點

- 难民署与若干应急待命伙伴签订了协议，这些待命伙伴能够派遣个人专家，履行各种职能，平均为期6个月（有可能延长），通常由伙伴自身的资源提供支持（被视为实物捐助）。
- 宣布进入紧急状态[L1][L2][L3]或处于高/中等紧急状态风险和/或属于机构间常设委员会全系统扩大启动范围的国家行动部门，可请求待命伙伴进行部署。
- 如果国家行动部门和总部各司需要内部无法提供的特定人才或专业知识来实施组织战略优先事项，也可以请求待命伙伴进行部署。
- 待命伙伴部署请求必须包括代表批准的职权范围。在某些情况下，待命伙伴可能没有资金或合适的候选人。
- 如需请求待命伙伴进行部署，请联系应急、安全和供应司 (DESS) 的应急准备、部署和合作科 (EPDPS)。

1. 概述

为了提高应急响应的效率和可预测性，难民署与各类政府机构、非政府组织和私营部门组织达成了若干待命伙伴关系协议，这些组织的专门知识和能力可作为难民署内部应急和快速部署能力的补充。应急待命伙伴是指能够保持人员或设备待命的组织或实体，可应要求迅速部署，以加强难民署应对人道主义危机的能力。难民署的应急待命伙伴提供两种服务：人员部署和服务包。

通过部署待命人员，合格的被部署人员可以在短期内迅速到位，而且往往不需要难民署支付任何费用。应急待命伙伴可以提供各种各样的技能，如技术专家（住房、场地规划、水卫项目、能源和环境等方面）；保护专家（儿童保护、性别暴力、对受影响人口负责等方面），或者具备群组/部门协调或信息管理方面的技能。

以下条目涉及待命人员的部署。详见[内部部署机制](#)。详见[服务包部署](#)。

2. 與應急行動的相關性

部署待命人员是为了临时补充难民署工作人员，特别是在紧急行动中。因此，应该战略性地加以使用，而不应该用来填补常规人员缺口。

能否获得待命部署取决于待命伙伴的资金情况（待命伙伴通常有自己的地域或专题优先事项），以及是否有合适的在册成员。通常需要几周时间才能获得这种部署，最长可达8周。

3. 主要指导

请求待命伙伴进行部署

一般而言，当难民署的行动部门符合以下一项或多项标准时，可以请求部署待命人员：

- 难民署的行动部门需要内部无法提供的应急人员，并处于以下一种或多种情况：
 - (i) 处于难民署宣布的紧急状态下（1/2/3级）
 - (ii) 被评为高风险或中等风险的紧急情况（ERM风险登记册）
 - (iii) 属于[机构间常设委员会全系统扩大启动范围](#)
- 难民署行动部门和总部各司需要内部无法提供的特定人才或专业知识来实施组织战略优先事项。

来自已宣布紧急状态的行动部门提交的待命伙伴部署请求将在所有请求中优先处理。待命部署的平均持续时间为6个月，也有可能延长。在某些情况下，根据实地需要，部署持续时间可能会更短（如3个月）。

难民署目前与[20个待命伙伴](#)签订了待命伙伴关系协议（仅供难民署工作人员查阅）。

分别是：

- 加拿大国际民间救援队（CANADEM）
- 丹麦难民理事会（DRC）
- 丹麦应急管理局（DEMA）
- 挪威民防和应急规划局（DCPEP）
- 荷兰增援支持企业机构（DSS水务）
- Emergency.lu（卢森堡）
- 爱立信人道救援计划
- 英国外交、联邦和发展办公室（FCDO）
- 德国和平行动中心（ZIF）

- 德国联邦技术救济署[THW]
- 国际人道主义伙伴关系[IHP]
- iMMAP公司
- 爱尔兰援助署、外交和贸易部
- 挪威难民理事会，包括NORCAP (NRC)
- 澳大利亚红十字会
- 挪威救助儿童会
- 瑞典民事应急署[MSB]
- 瑞士发展合作署[SDC]
- 威立雅集团
- 白盔委员会

待命伙伴部署人员被视为“联合国特派专家”，在难民署驻该国的办事处结构内支持应急响应工作。

如果待命伙伴不能为部署提供全额资金，作为例外情况，费用可由提出请求的难民署行动部门根据可偿还贷款安排(RLA)支付。在这种情况下，待命伙伴将提交一份预算，由难民署行动部门加以确认，从而促使难民署行动部门准备一份协议书，由双方签署。如果待命伙伴没有可用资金，也可利用这种方式支付延期费用。

请求待命伙伴进行紧急部署：

- **联系应急准备、部署和合作科 (EPDPS)/DESS和区域局。** 申请必须连同职权范围和由代表背书/签字的申请表提交给EPDPS/DESS[同时抄送区域局。职权范围应以Word格式提供，而申请表应以PDF格式提供。
- **个人简历：** 职权范围应具体、切合实际，符合部署的时间框架。鉴于这些部署的短期性和临时性，建议避免使用标准职务说明。职权范围越具体，找到符合行动部门实际需求的候选人的几率就越大。难民署同事可在[应急响应和准备门户网站](#)（仅限难民署工作人员访问）上找到职权范围模板和待命伙伴申请表。
- **职等：** 鉴于待命伙伴名册上的大多数成员都是P3或P4职等，通常建议避免申请P2职等的初级专家。
- **可行性和时限：** 能否成功获得待命伙伴的部署取决于多个因素，包括待命伙伴是否有资金（通常与待命伙伴的地域或专题优先事项有关），以及待命伙伴名册中是否有合适的候选人。有些人才可能特别难找，如符合特定语言要求的技术专家（如阿拉伯文、法文或西班牙文）。获得部署所需的时间各不相同。这可能需要6到8周的时间，具体取决于背景、人才和合作伙伴。因此，如果部署请求不成功，特别是在紧急阶段或需求迫切的情况下，从一开始就考虑替代人员配备方案对行动部门来说非常重要。
- **行政管理：** 待命伙伴机构负责安排和支付与雇用费用有关的大部分行政事务，包括工资、每日生活津贴[DSA]和任何其他福利。难民署负责支付内部差旅费（不包括每日生活津贴）和前往指定休养地点的差旅费。关于待命人员部署管理的更多详情，可查阅[应急和准备门户网站](#)（仅

限难民署工作人员访问) 上的“待命伙伴部署情况说明”。

後緊急階段

应急行动部门可随时要求待命伙伴进行部署，在此期间，待命伙伴的费用由与宣布紧急状态[L1][L2]或 L3[相关的资金支付。待命伙伴的部署也可以在紧急情况阶段以及在长期危机中提供支持，只要这些部署被视为难民署的战略优先事项，而且难民署内部没有可用的人力资源。鼓励行动部门尽快规划中期和长期的人员需求，包括待命伙伴部署。

4. 鏈接

[应急准备和响应门户网站——待命伙伴（仅限难民署工作人员访问）](#)

5. 主要聯繫人

如需申请待命伙伴进行部署和/或申请服务包，请联系应急、安全与供应司 (DESS) 的应急准备、部署与合作科[EPDPS]电子邮箱：hqdeploy@unhcr.org

向待命伙伴申请服务包

22 九月 2023

關鍵點

- 应急待命伙伴能够部署服务包（这是一套设备，通常由部署人员提供管理或安装支持）。
- 最常用的服务包是“营地”，这是一种设备齐全的、深入现场的人员住宿和办公解决方案，是在找到更可持续的解决方案之前的临时解决方案。
- 能否提供服务包将取决于待命伙伴的资金情况以及是否拥有所需的设备和人员。
- 如果您确定需要服务包，请联系应急、安全与供应司[DESS]的应急准备、部署与合作科[EPDPS]电子邮箱[hqdeploy@unhcr.org]同时抄送高级职业安全干事。

1. 概述

为了提高应急响应的效率和可预测性，难民署与各类政府机构、非政府组织和私营部门组织达成了若干待命伙伴关系协议，这些组织的专门知识和能力可作为难民署内部应急和快速部署能力的补充。应急待命伙伴是指能够保持人员或设备待命的组织或实体，可应要求迅速部署，以加强难民署应对人道主义危机的能力。难民署的应急待命伙伴提供两种服务：人员部署和服务包。

服务包是一套预先定义的行动支持设备，根据请求和难民署与待命伙伴之间的相互协议提供。其中往往包括部署一个专门的支持小组，帮助安装服务包并培训难民署工作人员使用服务包。服务包的例子包括轻型营地、营地、预制设施、住宿和办公空间以及信息和通信技术〔ICT〕模块。

以下条目仅涉及服务包。有关部署待命人员的更多详细信息，请参考[此处](#)提供的待命伙伴专门条目。

2. 與應急行動的相關性

当难民署面临以下一种或多种情况时，可向难民署的应急待命伙伴申请服务包：

- 难民署缺乏提供特定技术服务的能力；
- 对某项服务的需求超过难民署实地合作伙伴的能力；
- 难民署无法在临时通知的情况下满足对某项服务的需求。

能否提供服务包将取决于待命伙伴的资金情况（考虑待命伙伴的地理或专题优先事项）以及是否拥有所需的设备和人员。此外，尽管下文概述了交付时间表，但交付此类服务包往往需要更长时间，这取决于与行动环境相关的因素（土地可用性、通关流程、建造安全围栏等）或待命伙伴的能力（能否提供特定物品）。

3. 主要指導

服务包是一套预先定义的行动支持设备，根据请求和难民署紧急行动部门和待命伙伴之间的相互协议部署到一个国家。服务包往往包括部署一个专门的支持小组，帮助安装服务包并培训难民署工作人员使用服务包。

服务包通常包括：

- 轻型营地：在紧急行动中提供短期和简陋工作和生活条件的帐篷设施（使用寿命：2-8周）；
- 营地：高质量的帐篷设施，提供全方位的办公和住宿场所，包括所有必要的设备和服务；也可作为中转中心（使用寿命：3-12个月）；
- 预制设施：提供办公场所、住宿、卫生设施、厨房、工具和设备、净水和配水、供电和配电等（使用寿命：2-5年）；

此外，服务包还可以包括：

- 作为长期建设项目一部分的住宿和办公空间；
- 信通技术模块，包括为被迫流离失所者和无国籍者加强连通性的系统；
- 土木或机械工程模块；
- 后勤支持，包括运输能力、轻型车辆、装甲车辆等。

难民署与待命伙伴合作的法律框架是难民署与每个待命伙伴签署的《应急待命伙伴关系协议》，其中涵盖了待命人员和服务包的部署。服务包部署中包含的支持人员遵循适用于待命伙伴部署人员的相同条款和条件（如《应急待命伙伴关系协议》所述）。具体服务包部署的具体条款和条件应在服务包协议书[LoA]中注明。涉及具体服务包的协议书由待命伙伴和国家办事处直接签署。这种捐助记为对难民署的实物捐助。在与对外关系司[DER]协调后，与服务包有关的实物捐助在实地一级记入国家办事处的行动[OPS]预算。

下列应急待命伙伴为难民署行动部门提供服务包：

- 丹麦应急管理局[DEMA]
- 挪威平民保护和应急规划局[DCPEP]
- Emergency.lu[卢]
- 森堡爱立信人道救援计划
- 德国联邦技术救济署[THW]
- 国际人道主义伙伴关系[IHP]促进活跃在人道主义援助领域的政府应急管理机构之间的多国合作的非正式伞式组织。IHP的成员机构包括：芬兰危机管理中心[CMC）、丹麦应急管理局[DEMA）、英国外交、联邦和发展办公室[FCDO）、挪威平民保护和应急规划局[DCPEP）、卢森堡救援服务署[ASS Lux）、爱沙尼亚救援局[ERB）、瑞典民事应急署[MSB）和德国联邦技术救济署[THW]
- 瑞典民事应急署[MSB]
- 威立雅集团

有关服务包的更多详细信息，请访问以下链接：<http://ihp.nu/ihp-modules-experts>

关于申请服务包的建议：

如需申请服务包，请联系难民署DESS应急处（应急准备、部署和合作科/EPDPS[电子邮箱hqdeploy@unhcr.org），在主题行注明“Request of Service Packages”[同时抄送负责您行动的区域局和人力资源司高级职业安全干事。

申请应包含以下信息：

- 所需的服务包类型
- 简要介绍该国的紧急状况（流离失所者人数、受影响人群的需求、难民署的应对措施）
- 行动的地区、地点和预期持续时间

- 难民署实地工作组的简要介绍
- 安全和安保问题说明
- 部署所需的准备时间

具体就营地而言：

- 人员数量（在营地住宿的人员）
- 场地规格
- 设施类型：办公、住宿、供电等；以及
- 对安全设施的需求。

EPDPS/DESS联系待命伙伴，寻求其支持。有兴趣提供支持的待命伙伴可向相关区域派遣快速技术实地评估团。如果难民署行动部门和待命伙伴都同意，就直接移交服务包。服务包通过协议书[LoA]正式确定。

服务包小组成员完成的手续和程序与其他待命伙伴部署人员相同，只是服务包小组可能不纳入难民署的办公室结构，部署时间可能较短。与各个部署人员一样，服务包小组成员可能被授予“联合国特派专家”的身份，这取决于协议书。

服务包通常首先交付到首都。国家办事处必须向国内的待命伙伴提供后勤支持（包括海关清关程序），以获得土地，并确保营地的安全/围栏建造以及通往该地点的内部交通。

後緊急階段

通常，部署营地等服务包是为了在紧急阶段提供支持，其使用寿命有限，取决于天气条件和损耗情况（如上所述，从两周到一年不等）。在部署这些能力时应达成一种谅解，即必要时，办事处将考虑建立更可持续的住宿和/或办公安排。在特殊情况下，服务包也可以包括长期危机背景下的长期建设项目住宿和办公空间。

4. 鏈接

[应急准备和响应门户——服务包（仅限难民署工作人员访问）](#) [IHP办公和住宿手册](#) [IHP服务包](#)

5. 主要聯繫人

联系方式 如需申请服务包，请联系应急、安全与供应司 (DESS) 的应急准备、部署与合作科[EPDPS]
[电子邮箱：hqdeploy@unhcr.org]

如果与同事或合作伙伴发生冲突

13 三月 2024

關鍵點

- 联合国和难民署优先使用其内部司法系统内的非正式解决方法，以尽量减少不必要的诉讼，倾向于促进对话和调解，以迅速解决工作场所纠纷，减轻与正式法律程序相关的压力
- 应解决好同事和合作伙伴之间的工作场所争端，因为这有助于通过促进专业精神、维持信任、降低声誉风险和加强合作关系来管理声誉风险。这有助于树立积极的组织形象，并为持续取得成功和发展营造有利的环境
- 应通过直接对话、早期干预和利用支持机制，主动地处理工作场所的冲突。难民署的监察员和调解员职能作为一个中立实体发挥着至关重要的作用，通过监察、调解和促进讨论，提供非正式的争议解决服务并促进和睦的工作关系

1. 概述

联合国内部司法系统非常重视非正式解决方案，以尽可能避免不必要的诉讼。通过促进对话或调解的方式非正式地解决工作场所争端通常更快，并使当事方免受诉讼压力。

应鼓励同事首先尝试自己解决工作场所的冲突，例如尽早处理这种情况、进行直接和坦诚的对话、参与调解，以及在需要时利用适当的支持机制。

在难民署，监察员和调解员职能为指定的中立实体，负责以**独立和非正式**的方式解决工作场所的争端。其在**支持同事预防冲突和恢复和睦**的工作关系方面发挥着重要作用，并为难民署和联合国内部司法系统内的正式投诉处理系统提供了一个**非正式的替代方式**。该职能可支持同事确定一系列解决问题的适当选项，并为所有相关人员进行讨论提供便利，在可能的情况下，帮助个人找到自行解决问题的新方法，并在适当的情况下调解各方之间的争议。

2. 與應急行動的相關性

在处理紧急情况时，每个人都很可能会感到紧张和焦虑。因此，工作场所可能会出现紧张关系和冲突，一旦出现，同事们必须在冲突升级之前及时进行处理。在紧急情况下，预防和有效处理冲突至关重要，

因为这有助于建立健康的工作环境。这样做有助于提高相关各方以及整个团队和行动的韧性。应鼓励同事向其主管和其他当地资源以及监察员和调解员办公室寻求支持，后者可以提供指导和调解。

3. 主要指導

導言

自2009年起，联合国大会推出了一个处理内部争端和纪律问题的新系统。这一变革加强了一个独立和权力下放的系统，符合国际法相关规则以及法治和正当程序原则，以确保尊重工作人员的权利和义务，加强管理人员和工作人员的责任感。应及时处理冲突：尽早识别并解决冲突。

系统经修订后，鼓励在诉诸正式诉讼之前通过非正式途径解决争端。

如需了解更多信息，请访问[内部司法办公室\(OAJ\)](#)网站。

内部司法系统

由于难民署是一家国际组织，享有特权和豁免权，其工作人员无法在国家法院对难民署提出索赔要求（包括与就业有关的索赔），因此难民署使用内部司法系统。内部司法系统允许工作人员**处理**他们认为自己的**权利受到侵犯**和难民署的规则没有得到遵守的**情形**。各级工作人员都有权通过内部司法系统进行申诉。

内部司法系统非常重视非正式解决方案，以尽可能避免不必要的诉讼。通过调解的方式非正式地解决工作场所争端通常更快，并使当事方免受诉讼压力。在遵守相关期限的情况下，先通过非正式途径解决问题并不妨碍工作人员今后将问题提交给正式司法系统。在正式申诉程序期间，可以随时利用非正式解决办法。

在难民署，监察员和调解员办公室被指定为调解工作场所冲突的中立机构。此外，该办公室还能让冲突各方解决根本问题，防止今后出现类似性质的争端。

非正式解决工作场所的冲突和问题

应鼓励同事首先尝试自己解决工作场所的冲突，例如尽早处理这种情况、进行直接和坦诚的对话、参与调解，以及在需要时利用适当的支持机制。

与冲突方进行直接、坦诚对话的技巧：

- 在冲突一开始就控制好局势。如果得不到控制，冲突往往会升级并变得不可收拾
- 为对话做准备，整理思路，陈述具体事例，避免使用指责或责备的词语
- 考虑对方的观点，包括你自己是如何造成这种情况的

- 通力合作，找到解决办法和今后的应对之策。

如果同事们无法进行直接对话，应鼓励他们向主管、管理层和其他支持机制寻求支持。同事也可随时向监察员和调解员办公室求助。

共同寻找解决方案：监察员和调解员办公室

监察员和调解员职能是指定的**中立**实体，在联合国内部司法办公室内为工作场所争端提供**独立和非正式**的解决方案。监察员和调解员办公室（OOM）在**支持同事预防冲突和恢复和睦**的工作关系方面发挥着至关重要的作用。它为难民署内部的正式投诉处理系统（如监察主任办公室（IGO）和联合国内部司法系统提供了一个**非正式的替代方式**。

监察员的工作是**为非正式解决工作相关问题和冲突提供保密、公正和独立的服务**。该职能可协助同事确定一系列解决问题的适当选项，并为所有相关人员进行讨论提供便利，在可能的情况下，帮助个人找到自行解决问题的新方法。该职能并不为难民署做出具有约束力的决定、授权政策或裁决问题。

指导冲突中的人员：

- 分析问题
- 找出各种解决方案
- 探讨每种方案的利弊
- 清楚了解实施员工所选方案所需的任何行动

通过以下方式，促进以非正式途径解决与工作有关的问题和冲突：

- 指导各方解决问题
- 进行调解
- 协助进行冲突管理培训
- 找出源于难民署做法、政策、程序和进程的系统性问题
- 向管理部门提供反馈，以促进改善已发现的系统性问题

检查清单

- 应及时处理冲突：尽早识别冲突，并在冲突升级前解决冲突。
- 必要时寻求支持：如果直接进行对话有困难，可向主管、管理层或组织内的其他支持机制求助，包括监察员和调解员办公室。

4. 政策和指南

[\(Chinese\) UN Resolution, A/RES/62/228 - Administration of justice at the United Nations, 2007](#)

[SG Bulletin, SGB/2016-7 UNOMS Terms of Reference, 2016](#)

5. 學習和實地實踐

仅限难民署工作人员访问

[监察员和调解员办公室](#)

6. 主要聯繫人

监察员和调解员，电子邮箱：Ombuds@unhcr.org