**دليل من خمس خطوات لتطوير**

**اجراءات العمل الموحدة المشتركة بين الوكالات**

**لإدارة حالة حماية الطفل في الظروف الإنسانية**

**اذار ٢٠١٩**

المحتويات

[لمحة عامة 2](#_Toc12198288)

[الاطار 3](#_Toc12198289)

[الخطوة١: التقييم 8](#_Toc12198291)

[الخطوة ٢: التخطيط 9](#_Toc12198293)

[الخطوة ٣: اعداد المسودة 10](#_Toc12198295)

[الخطوة ٤: النشر وبناء القدرات 11](#_Toc12198297)

[الخطوة ٥: المراجعة و التنقيح 11](#_Toc12198299)

# لمحة عامة

وفقًا لمجموعة العمل العالمية لحماية الطفل السابقة والمبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل (٢٠١٤) ، يتم تعريف إدارة الحالات المتعلقة بحماية الطفل (إدارة حالة حماية الطفل) على أنها "وسيلة لتنظيم وتنفيذ العمل لمعالجة احتياجات الطفل الفردية (و احتياجات أسرهم) بطريقة مناسبة ومنتظمة وفي الوقت المناسب ، من خلال الدعم المباشر و / أو الإحالات ، ووفقًا لأهداف المشروع أو البرنامج. "تساعد أنظمة إدارة حالة حماية الطفل الأطفال والأسر على الوصول إلى الدعم ليس فقط من منظمات حماية الطفل، ولكن من مقدمي الخدمات متعددة القطاعات.

توجه اجراءات العمل الموحدة المشتركة بين الوكالات (COPM) برامج إدارة حالة حماية الطفل في الاوضاع الإنسانية من خلال تمكين مقدمي الخدمات من توحيد الخدمات والأساليب الخاصة بالأطفال والأسر. لقد تم تحقيق العديد من الإنجازات في تنفيذ إجراءات العمل الموحدة في سياقات مختلفة، ولكن في غياب التوجيه المشترك بين الوكالات حول كيفية تطوير إجراءات العمل الموحدة، فإن نطاق وجودة إجراءات العمل الموحدة تختلف - مما يؤثر على تطبيقها.

لذلك، قامت [فرقة العمل العالمية لإدارة الحالات ا](https://alliancecpha.org/en/task-forces)لتابعة لتحالف حماية الطفل في العمل الإنساني بإصدار هذه الوثيقة التوجيهية، تقديراً للحاجة إلى توجيه عملي حول كيفية تطوير إجراءات العمل الموحدة بين الوكالات. الهدف من هذا الدليل هو تشجيع اتباع نهج منظم لتطوير إجراءات العمل الموحدة ل إدارة حالة حماية الطفل في الظروف الإنسانية بحيث تكون هذه الإجراءات كافية:

-شاملة

- في السياق المحدد.

- محدثة حتى اللحظة؛

-سهلة الاستخدام؛ و

- منسقة بشكل جيد.

# الاطار

تم تصميم هذا الدليل للاستخدام في الأوضاع الإنسانية (بما في ذلك الأزمات الطويلة) ، على الرغم من أنه يمكن تكييفها مع البرامج التطويرية أيضًا. وبالمثل، يهدف هذا الدليل إلى تعزيز وتوحيد النهج المشترك بين الوكالات لتطوير إجراءات العمل الموحدة الخاصة بآلية الإجراءات الوقائية، ولكن يمكن تكييفه مع السياقات التي توفر فيها جهات فاعلة مفردة (COPM) لاستكمال أو دعم عمل السلطات الوطنية العاملة.

يجب استخدام هذا الدليل مع إجراءات العمل الموحدة لإدارة حالات حماية الطفل المشتركة بين الوكالات.

في السياقات مع إجراءات العمل الموحدة الحالية المشتركة بين الوكالات من أجل (COPM)، يمكن استخدام هذه الإرشادات وإجراءات العمل الموحدة لإدارة حالات حماية الطفل المشتركة بين الوكالات لمراجعة وتعديل (إذا لزم الأمر) الإجراء الحالي.

# الجمهور المستهدف لهذا الدليل هو أولئك المشاركون أو المهتمون بتطوير إجراءات العمل الموحدة بين الوكالات من أجل إدارة حالة حماية الطفل في الظروف الإنسانية. يتم توجيه دليل الخطوات الخمس إلى الشخص أو الأشخاص المسؤولين عن صياغة إجراءات العمل الموحدة المشتركة بين الوكالات بشكل عام، ونقطة الاتصال الخاصة بعمليات العمل الموحدة على وجه الخصوص (انظر القسم الخاص بـ "الأدوار والمسؤوليات عند تطوير إجراءات العمل الموحدة المشتركة بين الوكالات أدناه)".

لماذا تطوير إجراءات العمل المشتركة بين الوكالات؟

عندما توفر منظمات متعددة إدارة حالة حماية الطفل للأطفال والأسر في الظروف الإنسانية، من المهم تطوير نهج منسق يفي بالمعايير الدنيا على النحو المبين في المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالات وحماية الطفل (٢٠١٤). تتمثل طريقة القيام بذلك من خلال مجموعة مشتركة من المعلومات والإجراءات، والمعروفة باسم اجراءات العمل الموحدة المشتركة بين الوكالات من أجل إدارة حالة حماية الطفل. إن الهدف من الإجراءات العملية المشتركة بين الوكالات من أجل إدارة حالة حماية الطفل هو توجيه المنظمات العاملة في منطقة جغرافية محددة - سواء كانت المنطقة على مستوى البلد أو المقاطعة أو المجتمع المحلي - لتوفير إدارة حالة حماية الطفل من خلال نهج منسق وموحد.

يساعد التوحيد الموظفين والمنظمات على فهم المعايير الدنيا وتحقيقها، حتى في حالة تغير الموظفين وعندما يتم إنشاء وكالات وخدمات جديدة. لذلك، فإن الإجراءات العملية المشتركة بين الوكالات تساعد على تعزيز المساءلة أمام الأطفال والأسر.

يعزز التنسيق تكافؤ الخدمة ويساعد المؤسسات على اتباع نهج مشترك للاستجابة لمتطلبات حماية الطفل في نطاق تغطيتها الجغرافية، مما يتيح التنسيق والتعاون والتكامل. يسهل التنسيق مشاركة المعلومات (وفقًا لبروتوكول تبادل المعلومات المتفق عليه) للإحالات المأمونة وعمليات النقل وتتبع الأسرة ولم الشمل والتحليل واعداد التقارير.

وبالتالي، تعد اجراءات العمل الموحدة المشتركة بين الوكالات من أجل إدارة حالة حماية الطفل ضرورية للامتثال للمعيار ١ من مجموعة عمل حماية الطفل، ٢٠١٢، المعايير الدنيا لحماية الطفل في العمل الإنساني: *"تنسق السلطات المختصة والمسؤولة والوكالات الإنسانية ومنظمات المجتمع المدني وممثلو السكان المتضررين جهود حماية الطفل من أجل ضمان الاستجابة الكاملة والفعالة وفي الوقت المناسب. "*

من خلال وضع إجراءات لإدارة الحالات، يجب أن تدعم اجراءات العمل الموحدة المشتركة بين الوكالات دمج أدوات إدارة الحالات في نظام شامل واحد. تشمل الأدوات والتوجيهات الرئيسية الأخرى المشتركة بين الوكالات والخاصة بآلية إدارة حالة حماية الطفل والتي يمكن إرفاقها بإجراءات العمل الموحدة ما يلي:

* نماذج إدارة الحالات
* معايير الأهلية ومخطط التدفق لإدارة حالة حماية الطفل
* معايير الأهلية ومخطط التدفق لإدارة حالة حماية الطفل
* -بطاقة الإحالة للتحرك العاجل
* خارطة الخدمات
* مسارات الإحالة متعددة القطاعات (بما في ذلك الإشارة إلى العنف القائم على النوع الاجتماعي وخدمات الصحة العقلية والدعم النفسي والاجتماعي)
* تقييم تأثير حماية البيانات
* بروتوكولات حماية البيانات
* بروتوكولات مشاركة البيانات
* أدوات المتابعة والتقييم
* الكفاءات الأساسية لإدارة حماية حالة الطفل
* نموذج الأوصاف الوظيفية
* خطة بناء القدرات
* مبادئ توجيهية للحالات المحددة (مثل الأطفال غير المرافقين لبالغ والمنفصلين عن ذويهم، الأطفال الناجين من الاعتداء الجنسي، عمالة الأطفال، زواج الأطفال، الاعتداء الجسدي، إلخ.)

الأدوار والمسؤوليات عند تطوير الإجراءات العملية المشتركة بين الوكالات

في الظروف الإنسانية، وكذلك في السياقات الأخرى التي تعمل فيها الأمم المتحدة (UN) والمنظمات غير الحكومية في إدارة قضية حماية الأطفال، تكون السلطات الوطنية مسؤولة عن خدمات حماية الطفل ويجب أن تكون في طليعة الجهات التي تطور اجراءات العمل الموحدة من البداية (حيثما كان ذلك ممكنا ومناسبا). تتحمل المنظمات غير الحكومية والمنظمات الدولية مسؤولية دعم السلطات الوطنية وتجنب ازدواج الانظمة القائمة.

والقصد من ذلك هو أنه مع انتقال أي بلد إلى مرحلة التعافي أو التنمية بعد الطوارئ، سيتم التخلص التدريجي من الدعم الخارجي لخدمات إدارة الحالات وسيتم دمج أنظمة وإجراءات إدارة الحالات في النظام الوطني لرعاية الطفل. لذلك، يجب أن تتضمن اجراءات العمل الموحدة المشتركة بين الوكالات لإدارة حالة حماية الأطفال استراتيجية خروج للتخلص التدريجي من الدعم الخارجي.

تشمل الأدوار والمسؤوليات الرئيسية في عملية تطوير اجراءات العمل الموحدة ما يلي:

فريق تنسيق حماية الطفل على المستوى الوطني

* فريق التنسيق المعني بحماية الطفل على المستوى الوطني مسؤول عن الشروع في عملية تطوير (أو المراجعة والتعديل) المشتركة بين الوكالات وتوفير الدعم لها بانتظام، على سبيل المثال من خلال تشجيع جميع السلطات والوكالات المشاركة للمساهمة وضمان المشاركة والتنسيق مع مجموعة التنسيق دون الوطنية حيثما كان ذلك مناسبا.
* بناءً على السياق، قد يكون فريق تنسيق حماية الطفل على المستوى الوطني هو السلطة الحكومية المسؤولة عن حماية الطفل؛ مجال مسؤولية حماية الطفل على المستوى الوطني، المجموعة الفرعية لحماية الطفل؛ فرقة العمل المعنية بإدارة الحالات أو الفريق العامل على المستوى الوطني؛ أو (في إعدادات اللاجئين وغير العنقودية) هياكل تنسيق حماية الطفل الأخرى.
* قبل البدء في تطوير اجراءات العمل الموحدة المشتركة بين الوكالات، ينبغي لفريق التنسيق المعني بحماية الطفل التنسيق مع آليات التنسيق القطاعية الأخرى ذات الصلة لمناقشة الروابط المشتركة. وبشكل خاص بالنسبة لآلية تنسيق العنف الجنسي والعنف القائم على النوع الاجتماعي، وآليات تنسيق الصحة والتعليم والصحة العقلية والدعم النفسي الاجتماعي.

نقطة اتصال اجراءات العمل الموحدة

* ينبغي لفريق التنسيق المعني بحماية الطفل أن يناقش مع سلطات إدارة الحالات (أي الوزارات / السلطات الوطنية المسؤولة عن إدارة حالة حماية الأطفال) والوكالات لتحديد شخص مسؤول عن التنسيق لتولي دور جهة التنسيق المشتركة بين الوكالات المعنية بعمليات العمل القياسية.
* يجب أن يكون نقطة الاتصال لاجراءات العمل الموحدة أخصائيًا في إدارة حالة حماية الأطفال يتمتع بالخبرة الفنية ومهارات التنسيق والتنسيق بين الأفراد الضرورية لتنسيق عملية تطوير اجراءات العمل الموحدة.
* ليس دور جهة اتصال العمليات القياسية بالضرورة كتابة محتوى اجراءات العمل الموحدة، بل تنسيق مساهمات جهات التنسيق داخل السلطات والوكالات المشاركة، ثم تجميع تلك المساهمات وتحريرها.
* يوصى بشدة أن تقوم جهة التنسيق الخاصة بعمليات العمل القياسية بتنسيق عملية تطوير بروتوكول مشاركة المعلومات بين الوكالات (Isp) ، بالإضافة إلى تنسيق الأدوات والتوجيهات الرئيسية الأخرى لحماية الطفل المشتركة بين الوكالات.
* قد يكون من الضروري طلب مساعدة خارجية أو تعيين خبير استشاري مشترك بين الوكالات للقيام بهذا العمل. في هذه الحالة، من المهم تحديد من سيكون مسؤولاً عن تنسيق المراجعة (بالإضافة إلى النشر وبناء القدرات) لاجراءات العمل الموحدة بعد نهاية الاستشارات.

إدارة حالة حماية الأطفال: نقطة اتصال داخل كل سلطة ووكالة مشاركة

* ينبغي أن تكون نقطة الاتصال داخل كل سلطة أو وكالة أخصائيًا تقنيًا في مجال حماية الطفل يتمتع بخبرة فنية محددة في إدارة الحالات. فإن القيادة الوطنية لحماية الطفل أو إدارة قضايا حماية الطفل الوطنية لتلك السلطة أو الوكالة هي في وضع أفضل لتولي هذا الدور.
* يجب أن تكون جهة التنسيق في وضع يمكنها من اتخاذ القرارات نيابة عن المنظمة فيما يتعلق بالعملية التي يجب اتباعها والأدوات التي يجب استخدامها لإدارة حالة حماية الأطفال.
* تكون جهة التنسيق داخل كل سلطة ووكالة مشاركة مسؤولة عن المساهمة في جميع مراحل عملية تطوير اجراءات العمل الموحدة، والتي تتطلب من تلك السلطة أو الوكالة لضمان أن نقطة الاتصال ستكون قادرة على تكريس الوقت لعملية تطوير اجراءات العمل الموحدة بين الأطراف.
* يجب أن تشمل السلطات والوكالات المشاركة عادةً السلطات الحكومية أو المحلية، ووكالات الأمم المتحدة، والمنظمات غير الحكومية الوطنية والدولية، والمنظمات المجتمعية التي تقدم خدمات إدارة حماية الطفل على الصعيدين الوطني والمحلي.

تأييد الإدارة العليا والتوقيع النهائي

* يجب أن يكون الممثل الأعلى لكل منظمة مستعدًا للتصديق الرسمي على الوثيقة الختامية. ومع ذلك، من المهم الإشارة إلى أنه يجب أن تكون اجراءات العمل الموحدة المشتركة بين الوكالات نشطة وأن يتم اتخاذ إجراءات بشأنها أثناء الانتهاء من المصادقة، حتى لا يتم تأخير تقديم التوجيه أو تقديم الخدمات.
* في مرحلة مبكرة من عملية تطوير أو مراجعة اجراءات العمل الموحدة، ينبغي أن تقوم نقاط الاتصال داخل كل سلطة ووكالة مشاركة بتوعية الإدارة العليا في مؤسستهم حول الغرض من اجراءات العمل الموحدة وقيمتها.

هيئات ووكالات أخرى

* تشمل السلطات والوكالات الأخرى أصحاب المصلحة الذين لا يقدمون خدمات إدارة حالة حماية الأطفال بشكل مباشر، ولكن لديهم دور حاسم يلعبونه في نظام إدارة الحالات من خلال توفير الخدمات للأطفال المؤهلين لإدارة حالة حماية الأطفال من أجل المساعدة في معالجة مشاكلهم من خلال توفير الاحتياجات المحددة وتعزيز رفاهيتهم (مثل الشرطة والمسؤولين القضائيين ومسؤولي الهجرة ومقدمي الرعاية الصحية والمنظمات غير الحكومية والقطاعات الأخرى مثل الدعم النفسي والاجتماعي أو التعليم).
* ينبغي على نقطة اتصال فريق التنسيق المعني بحماية الطفل واجراءات العمل الموحدة التعامل مع جهات التنسيق من السلطات والوكالات أو إشراكها بشكل مثالي في عملية تطوير اجراءات العمل الموحدة.
* ينبغي لفريق التنسيق المعني بحماية الطفل ونقطة الاتصال المعتادة أن يتواصلوا مع جهات الاتصال من السلطات والوكالات التي لا تقدم خدمات إدارة الحالات بشكل كامل، ولكن الذين يقدمون خدمات لدعم عنصر أو عناصر معينة في إدارة حماية الطفل، مثل تحديد الهوية والإحالة أو البحث عن الأسرة ولم شملها.

المكونات الأساسية لإجراءات العمل الموحدة بين الوكالات

فيما يلي المكونات المقترحة لإجراءات العمل الموحدة المشتركة بين الوكالات لإدارة حالة حماية الأطفال. تم وضع خط تحت العناصر التي تُعد الحد الأدنى من المتطلبات لإجراءات العمل الموحدة المشتركة بين الوكالات لإدارة حالة حماية الطفل (على سبيل المثال في حالات الطوارئ المفاجئة و / أو السريعة)*:*

1. ملاحظات بشأن نظام إدارة الحالات الموجودة في السياق حاليا
2. (لمحة موجزة عن) تحليل السياق
3. الهدف والنطاق
4. نشر واستعراض ومراجعة ملاحظات
5. تعاريف المصطلحات الرئيسية
6. المبادئ التوجيهية
7. *أدوار ومسؤوليات أصحاب المصلحة الرئيسيين بما في ذلك الاتفاقيات / التنسيق مع الجهات الفعالة في مجال العنف القائم على النوع الاجتماعي و في مجال الدعم النفسي والصحة النفسية*
8. *معايير الأهلية ومخطط التدفق لإدارة حالة حماية الأطفال*
9. *9. إرشادات تحديد الأولويات التي تعتبر مؤهلة لإدارة حالة حماية الأطفال*
10. *الإجراءات للحالات التي تحتاج إلى إجراء فوري وبطاقة إحالة عاجلة*
11. *عملية إدارة الحالة*
* *التعريف والتسجيل بما في ذلك الموافقة و القبول*
* *التقييم*
* *تخطيط الحالة*
* *تنفيذ خطة الحالة*
* *المتابعة والمراجعة*
* *اغلاق الحالة*
1. تنسيق الخدمات متعددة القطاعات ومسارات الإحالة (بما في ذلك الرجوع إلى خدمات العنف القائم من حيث النوع الاجتماعي وخدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي)
2. أدوار ومسؤوليات مدير أدارة الحالة واخصائي إدارة الحالة
3. نسب الموظفين وهياكل التوظيف المقترحة
4. الكفاءات الأساسية لإدارة الحالات
5. تقييم بناء القدرات والخطة
6. توقيعات السلطات والوكالات المشاركة بما في ذلك تاريخ التصديق ورقم الإصدار
7. *المرفقات، مثل: نماذج إدارة الحالات ، تقييم تأثير حماية البيانات، بروتوكولات حماية البيانات ، بروتوكولات مشاركة المعلومات ، أدوات المراقبة والتقييم ، نماذج أوصاف الوظائف، إرشادات لحالات محددة (مثل UASC ، الناجين من الاعتداء الجنسي ، عمالة الاطفال، زواج الأطفال، الإساءة الجسدية، CAFAAG ، إلخ.)*

يمكن استخدام إجراءات العمل الموحدة المشتركة بين الوكالات لإدارة حالات حماية الطفل كنقطة انطلاق لتطوير إجراءات العمل الموحدة

عملية من خمس خطوات لتطوير إجراءات العمل الموحدة المشتركة بين الوكالات لإدارة حالة حماية الطفل

يركز هذا الدليل على عملية تطوير إجراءات العمل الموحدة بدلاً من المحتوى الذي يجب أن تكون عليه إجراءات العمل الموحدة. قامت فرقة العمل العالمية لإدارة الحالات بتطوير إجراءات العمل النموذجية لإدارة حالات حماية الطفل المشتركة بين الوكالات كملحق لهذا الدليل. باتباع الخطوات الموضحة أدناه واستخدام إجراءات العمل الموحدة كنقطة انطلاق يمكن لجهة الاتصال الخاصة بعمليات العمل الموحدة تنسيق عملية تطوير / مراجعة إجراءات العمل المعيارية المشتركة بين الوكالات لإدارة عمليات حماية الأطفال.

يجب أن تكون إجراءات العمل الموحدة المشتركة بين الوكالات لإدارة حالة حماية الطفل وثائق "حية" تتم مراجعتها وتنقيحها بانتظام ومنهجية لتعكس الوضع الإنساني. مع وضعنا ذلك في الاعتبار، توضح الإرشادات التالية الخطوات الرئيسية الخمس لتطوير إجراءات العمل الموحدة بين الوكالات: التقييم والتخطيط و اعداد المسودة و النشر و بناء القدرات و المراجعة و التنقيح.

يجب مراجعة إجراءات العمل الموحدة المشتركة بين الوكالات كل ستة أشهر على الأقل في الأوضاع الانسانية. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تؤدي التطورات غير المتوقعة (مثل التغيير في سياق العمل) إلى الحاجة إلى التغيير في التنفيذ العملي لبعض الإجراءات في مرحلة مبكرة. تنطبق نفس الخطوات الموضحة أدناه أثناء حالات الطوارئ المفاجئة و / أو السريعة. ومع ذلك، فهي تنطبق على الحد الأدنى من المكونات كما هو موضح تحت "المكونات الأساسية لإجراءات العمل الموحدة المشتركة بين الوكالات"، ويجب تنفيذها من خلال منظور يشمل الجدوى والملاءمة والواقعية ويجب ألا تؤخر تقديم الخدمات للأطفال المحتاجين. بمجرد الاتفاق على الحد الأدنى من المكونات، يمكن إضافة المكونات الأخرى لإجراءات العمل القياسية المشتركة بين الوكالات بمرور الوقت وفقًا للعملية الموضحة أدناه.

## الخطوة١: التقييم

إن خطوة التقييم هي الوقت المناسب لتحديد الحاجة إلى إجراءات العمل الموحدة وهدفها. الأساس المنطقي لتقديم خدمات إدارة حالة حماية الأطفال - وبالتالي الأساس المنطقي لإجراءات إدارة حالة حماية الأطفال - هو وجود تهديدات وانتهاكات لحماية الطفل، فضلاً عن نقاط ضعف خاصة بالسياق والتي تتطلب استجابة محددة السياق وفردية.

* أولاً، ابدأ خطوة التقييم من خلال مراجعة وتحليل البيانات الأولية والثانوية حول تهديدات معينة لحماية الطفل، والانتهاكات ونقاط الضعف من ضمن السياق. يجب وضع إجراءات العمل القياسية في سياق يعكس تلك التهديدات والانتهاكات ونقاط الضعف المحددة والرد عليها.
* تشمل البيانات الأولية معلومات من تقارير التقييم المشتركة بين الوكالات والوكالات المختصة، مثل بيانات حماية الطفل من التقييم السريع الأولي متعدد القطاعات [، أو التقييم السريع لحماية الطفل](http://www.globalprotectioncluster.org/_assets/files/tools_and_guidance/info_data_management/CPRA_English-EN.pdf) ، أو تحليل البيانات الناتجة من نظام إدارة معلومات حماية الطفل (إدارة الحالة) في ذلك السياق.
* تشمل البيانات الثانوية الأبحاث والوثائق الموجودة مسبقًا، مثل تحليل نظام إدارة حماية الطفل ضمن السياق الموجود، أو مراجعة حديثة لمواد حماية الطفل أو المراجعات المستمرة للبيانات الثانوية أو عمليات تعيين الخدمات اوالإحالة الحديثة.

ثانيًا، حدد من الذي يقدم أو مهتم بتوفير إدارة حماية الأطفال وبالتالي يجب أن يشارك في تطوير إجراءات العمل الموحدة المشتركة بين الوكالات لإدارة حالة حماية الأطفال. يمكن استخدام تحليل تنسيق الخدمات ومسارات الإحالة لإبلاغ الجهات المعنية التي ينبغي إشراكها في تطوير إجراءات العمل الموحدة. حيث يجب إبراز ذلك لفريق تنسيق حماية الطفل لمعالجته إذا كانت المعلومات مفقودة بشأن بعض المشكلات أو المواقع.

ثالثًا، تحقق مما إذا كانت هناك أي إجراءات حالية مشتركة بين الوكالات خاصة بالعمليات العملية أو الإرشادات العملية بالإضافة إلى أدوات وإرشادات إدارة حالة حماية الطفل الأخرى ذات الصلة (مثل بروتوكولات تبادل المعلومات، مسارات الإحالة، أدلة تحديد الأولويات). حيث لا ينبغي أن تبدأ العملية من نقطة الصفر في حالة وجودها، بل يجب أن تبدأ من تلك الوثائق الموجودة لتشجيع التنسيق والتوافق. يجب مراجعة المستند (او المستندات) وتحديد الأجزاء التي تبقى ذات صلة وتحديثها لتعكس كل من: السياق الإنساني المتطور؛ تهديدات وانتهاكات حقوق الطفل الناشئة؛ نقاط ضعف الأطفال؛ الخدمات والدعم المتاحين في السياق، وإجراءات العمل الموحدة المتفق عليها لإدارة حماية الطفل. بالإضافة إلى إجراء عمليات العمل الموحدة الشاملة والإجراءات العملية ذات السياق المشترك بين الوكالات أو الإرشادات المتعلقة بموضوع معين والتي قد تكون موجودة أيضًا، مثل إجراءات العمل الموحدة الخاصة بالعنف القائم على الجنس والنوع الاجتماعي والإرشادات المتعلقة بحالات الأطفال غير المصحوبين او الأطفال المنفصلين او الأطفال في الاحتجاز**. إذا كان الأمر كذلك فيجب ضمان التوافق مع إجراءات العمل الموحدة لإدارة حالة حماية الأطفال. قد يتطلب ذلك التعامل مع أو التنسيق بشكل مثالي مع نقطة الاتصال ذات الصلة (إن وجدت) في عملية تطوير إجراءات العمل القياسية لإدارة حالة حماية الأطفال (كما هو موضح تحت "أدوار ومسؤوليات العمليات المشتركة بين الوكالات عند تطوير إجراءات العمل الموحدة المشتركة بين الوكالات '). يجب أن تضمن هذه العملية الاتفاق على طرق العمل بين القطاعات وتنسيق الوثائق الخاصة بالقطاع. قد يتم أيضًا إرفاق إجراءات العمل الموحدة الأخرى ذات الصلة أو التوجيهات بإجراءات العمل الموحدة لإدارة حالة حماية الأطفال.**

بعد ذلك، تأكد من استشارة أخصائيي ادارة الحالات والمشرفين من السلطات والوكالات المشاركة. ابحث عن آرائهم وملاحظاتهم بحيث تستند عمليات العمل الموحدة إلى خبرتهم في الخطوط الأمامية ومعرفتهم بالعمل مع الأطفال في السياق. تعد مشاركة أخصائيي إدارة الحالة والمشرفين من خلال التشاور معيارًا أساسيًا حاسمًا لضمان أن تكون إجراءات العمل الموحدة مناسبة ويمكن الوصول إليها ومقبولة.

**أخيرًا، من خلال تحليلك للبيانات الأولية والبيانات الثانوية وبيانات أصحاب المصلحة وإجراءات العمل الموحدة الحالية و / أو الإرشادات العملية وغيرها من أدوات إدارة حالة حماية الأطفال ذات الصلة والتشاور مع أخصائيي إدارة الحالات والمشرفين فإن الخطوة الأخيرة هي إنتاج مسودة تحليل للسياق اولى. يجب أن يتضمن تحليل السياق معلومات عن كل من:**

**١. مساحة انتشار وطبيعة التهديدات والانتهاكات ونقاط الضعف المحددة لحماية الطفل في السياق الإنساني والتي تتطلب الاستجابة. وينبغي أن يشمل ذلك، حيثما أمكن، تحليل الأسباب الاجتماعية والاقتصادية والسياسية وغيرها من الأسباب لتلك المخاطر؛**

## **٢. نظام إدارة حالة حماية الطفل على المستوى الوطني أو المحلي بما في ذلك تحليل القوانين والسياسات المعمول بها ورسم خرائط لأصحاب المصلحة الرئيسيين (بما في ذلك آليات التنسيق) والروابط بين أنظمة حماية الطفل الرسمية وغير الرسمية. حيثما كان ذلك ممكنًا حيث ينبغي أن يشمل ذلك أيضًا معلومات عن القدرات والموارد البشرية والمالية الحالية وبالإضافة إلى الثغرات أو نقاط الضعف الرئيسية في نظام وممارسات إدارة الحالة - بما في ذلك مدى قدرة الأطفال الذين يتعرضون للتمييز على الوصول إلى الخدمات وأي خدمات أخرى وقيود الوصول والأمان وما إلى ذلك. لهذا، يمكن استخدام إطار تقييم جودة إدارة حماية الطفل الذي تم تطويره بواسطة فريق العمل العالمي لإدارة الحالة**.

## الخطوة ٢: التخطيط

يجب أن يشارك جميع أصحاب المصلحة المعنيين (انظر القسم الخاص بـ "الأدوار والمسؤوليات عند تطوير إجراءات العمل الموحدة المشتركة بين الوكالات") في التخطيط لإجراءات تشغيل المعايير المشتركة بين الوكالات لعملية تطوير / مراجعة حالة حماية الأطفال منذ البداية. في حين قد تحتاج جهة التنسيق الخاصة بعمليات العمل الموحدة والوكالات الرائدة إلى دفع العملية إلى الأمام ، يجب أن تكون عملية تطوير / مراجعة إجراءات العمل الموحدة جهدًا مشتركًا بين الوكالات فيما يتعلق بالتشاور والمساهمة. تعد المشاورات المستمرة مع جهات التنسيق من كل سلطة ووكالة مشاركة وإسهاماتها ضرورية من أجل قبول إجراءات العمل الموحدة وتفعيلها على المستوى المشترك بين الوكالات.

تعد خطوة التخطيط أيضًا الوقت المناسب لضمان فهم السلطات والوكالات المشاركة لالتزام الوقت والمساهمات التي ستكون مطلوبة منهم خلال عملية تطوير (أو مراجعة) إجراءات العمل الموحدة. لا ينبغي كتابة إجراءات العمل الموحدة بشكل مستقل بل ينبغي مطالبة جهات التنسيق من السلطات والوكالات المشاركة بالمساهمة بالمحتوى.

لبدء عملية التخطيط، قم أولاً بتنظيم ورشة عمل للتخطيط. قم بدعوة جهات الاتصال من كل سلطة ووكالة مشاركة. تهدف ورشة العمل إلى الاتفاق على العناصر المختلفة التي ستحتاج إلى إدراجها في إجراءات العمل الموحدة وخطة العمل (مع الإجراءات اللازمة التي يجب اتخاذها والأطر الزمنية والأطراف المسؤولة، إلخ) لعملية التطوير / المراجعة. إجراءات العمل الموحدة لإدارة حالة حماية الطفل. يجب التوصل إلى توافق في الآراء بشأن:

* (إن أمكن)، مدى عمل وملائمة إجراءات العمل الموحدة الحالية
* أدوار ومسؤوليات تطوير إجراءات العمل الموحدة بما في ذلك تحديد من سيقوم بكتابة أي أقسام
* الالتزامات الزمنية والمدخلات التي ستكون مطلوبة من جهات التنسيق المشاركة
* التزامات من جهات التنسيق للمساعدة في نشر وبناء القدرات فيما بين الوكالات بشأن إجراءات العمل الموحدة النهائية
* الالتزامات المالية للتدريب والطباعة وأي ترجمة مطلوبة
* الخطوات والأطر الزمنية الرئيسية لتطوير إجراءات العمل الموحدة؛ و
* طلب المصادقة والتوقيع من كبار الممثلين من كل سلطة ووكالة مشاركة.

إذا كانت إجراءات العمل الموحدة ستغطي مساحة جغرافية كبيرة، فإما أن:

* اطلب من جهات التنسيق من السلطات والوكالات المشاركة الحصول على تعليقات من منظماتهم على المستوى الميداني ، قبل وبعد ورشة عمل للتخطيط ؛ أو
* تنظيم ورش عمل على المستوى دون الوطني لتغذي معلوماتها لاحقا ورشة عمل وطنية.

## من أجل الحفاظ على الزخم وتشجيع "ملكية" عملية تطوير إجراءات العمل الموحدة تأكد من نشر محاضر ورشة التخطيط على جميع السلطات والوكالات المشاركة. يجب أيضًا منح نقاط الاتصال على المستوى الوطني ودون الوطني (عند الحاجة) فرصة للرد على أي تعديلات أو مخاوف أو ملاحظات أخرى.

## الخطوة ٣: اعداد المسودة

تعمل خطوة اعداد المسودة على تعزيز الإحساس بالملكية المشتركة من خلال مدخلات هادفة وتعليقات وتعاون بين السلطات والوكالات المشاركة. هذا هو الوقت المناسب لجمع المعرفة المشتركة حول الاحتياجات الحالية ونقاط الضعف وأفضل الممارسات في الاستجابة لتلك الاحتياجات.

قم بتكييف إجراءات إدارة الحالات لحماية الطفل المشتركة بين الوكالات في سياق عمليات الإعداد وتحديد سياقها عن طريق تحديد الأقسام التي يجب تضمينها والتركيز عليها. ارجع إلى الحد الأدنى من مكونات إجراءات العمل الموحدة (في حالات الطوارئ المفاجئة و / أو السريعة) والاتفاقيات المبرمة في ورشة التخطيط.

يجب أن تحتفظ جهة التنسيق لإجراءات العمل الموحدة بصلات منتظمة مع جهات التنسيق التابعة للسلطات والوكالات المشاركة لضمان توافق الإجراءات المقترحة مع المبادئ التوجيهية المشتركة بين الوكالات لإدارة الحالة وحماية الطفل (2014) والمبادئ التوجيهية والقوانين المحلية. من المهم أن يفهم الأشخاص المسؤولون عن صياغة إجراءات العمل الموحدة أنه يجب كتابتها بتنسيق موجز وسهل القراءة مع الإشارة إلى أن قد يكون هنالك مستويات مختلفة من الكفاءة اللغوية لأولئك الذين يقومون بتنفيذ الإجراءات فعليا.

بمجرد الانتهاء من صياغة جميع الأقسام قم بتجميعها في وثيقة واحدة مع التحقق من الدقة والاتساق. يجب ألا تتجاوز إجراءات العمل الموحدة ثلاثين صفحة في الناحية المثالية، باستثناء المرفقات (قد يكون هذا أطول لسياقات التطوير ولكن لا يزيد عن ستين صفحة). يجب التأكد من تنسيق إجراءات العمل الموحدة بطريقة مرتبة ومتسقة (الخط، المسافات، اللغة). يجب أن يشمل ذلك التأكد من وجود رأس صفحة في بداية كل صفحة حيث يتضمن رقم الإصدار وتاريخه بحيث يكون التمييز بين إجراءات العمل القياسية السابقة والمستقبلية واضحًا. وبالمثل، يجب أن يتم تمييز المرفقات بوضوح برقم الملحق وإشارة إلى تاريخ إجراءات العمل الموحدة ورقم الإصدار لتجنب الإرباك.

بمجرد تجميع جميع الأقسام في وثيقة واحدة وأخذ الملاحظات أعلاه في الاعتبار، يوصى بعقد ورشة عمل ثانية مع جهات الاتصال من كل سلطة ووكالة مشاركة لتقديم إجراءات العمل الموحدة وطلب نقاط الاتصال بأخذ إجراءات العمل الموحدة والتأكد من أن الوثيقة مصادق عليها وموقعة من قبل أحد كبار الممثلين لتلك الوكالات او السلطات. أثناء ورشة عمل "إجراءات العمل الموحدة " يجب تقديم ما يلي كحد أدنى:

* غرض وتاريخ إجراءات العمل الموحدة
* العملية المتبعة لإنتاج المشروع المقترح
* الحذ الأدنى من مكونات متطلبات إجراءات العمل الموحدة (انظر القسم الخاص بـ "المكونات الأساسية لإجراءات العمل الموحدة بين الوكالات")
* طلب إلى جهات التنسيق التابعة للسلطات والوكالات المشاركة في مراجعة المشروع والتماس الموافقة الرسمية من الإدارة العليا
* الاتفاق على إطار زمني للمصادقة

## يجب توقيع مسودة إجراءات العمل القياسية من قبل جميع السلطات والوكالات المشاركة. يوصى بأن تستمر عملية نشر وبناء القدرات على إجراءات العمل الموحدة بينما يتم جمع التوقيعات وذلك لتجنب التأخير.

## الخطوة ٤: النشر وبناء القدرات

بعد ورشة عمل عرض "إجراءات العمل الموحدة " يجب ترجمة "إجراءات العمل الموحدة " إلى اللغات المعمول بها ونشرها بشكل منهجي في جميع مجالات العمل وبين جميع السلطات والوكالات المشاركة بدعم من فريق تنسيق حماية الطفل والوكالات ومقدمي الخدمات الآخرين.

يعد إرسال الإجراءات العملية عن طريق للبريد الإلكتروني إلى جهات الاتصال الحد الأدنى من حيث النشر. ينبغي النظر في كيفية الوصول إلى السلطات والوكالات المشاركة التي لا تستخدم البريد الإلكتروني بشكل متكرر على سبيل المثال عن طريق تسليم نسخ ورقية. يوصى بطباعة نسخ مطبوعة من إجراءات العمل الموحدة بشكل عام للاستخدام اليومي من قبل فرق إدارة الحالة.

يُنصح أيضًا بتنسيق وطباعة معايير الأهلية ومخطط التدفق ومصفوفة تحديد الأولويات وبطاقة إحالة الإجراء العاجل ومسارات الإحالة وخطوات إدارة الحالات الرئيسية (المخطط الانسيابي) لاستخدامها كملصقات على جدران المكتب أو حتى يتمكن أخصائيو الحالات من حملها معهم كدليل مرجعي سريع.

بالإضافة إلى النشر، هناك حاجة إلى بناء القدرات والإشراف والدعم المستمر بشكل منتظم لضمان أن إجراءات العمل الموحدة مفهومة جيدًا ومفعلة. من الأفضل أن تكون الدورات التدريبية المشتركة بين الوكالات مفتوحة لجميع السلطات والوكالات المشاركة بحيث يكون لدى المستخدمين النهائيين نفس الفهم فيما يتعلق بتطبيق إجراءات العمل الموحدة بحيث تتجمع فرق إدارة الحالات لتبادل الخبرات.

يجب على نقاط الاتصال داخل السلطات والوكالات المشاركة ضمان أن يتعرف الموظفون والمتطوعون ذوو الصلة داخل منظمتهم على محتوى الوثيقة النهائي ويتقيدوا به. قد يتطلب هذا دورات تدريبية إضافية والتوجيه.

## ينبغي تشجيع أخصائيي ادارة الحالة والمشرفين على التعليق على إجراءات العمل الموحدة اثناء التدريبات، وينبغي أن يكون لدى كل سلطة ووكالة مشاركة عملية لمواصلة جمع التعليقات أثناء استخدام إجراءات العمل الموحدة. يجب مشاركة التعليقات مع جهة اتصال إجراءات العمل الموحدة ثم يمكن دمجها في جولات المراجعة المستقبلية.

## الخطوة ٥: المراجعة والتنقيح

في الاوضاع الإنسانية يجب مراجعة إجراءات العمل الموحدة المشتركة بين الوكالات لإدارة حالة حماية الأطفال كل ستة أشهر ، أو في وقت أقرب من ذلك إذا كان هنالك أي تغيير مفاجئ في السياق أو تقييم جديد لحماية الطفل يبين إلى الحاجة إلى تغيير الإجراءات أو اضافتها. تتغير تهديدات حماية الأطفال والانتهاكات ونقاط الضعف في حالات الطوارئ - في كثير من الأحيان بسرعة كبيرة - وإجراءات العمل الموحدة مفيدة فقط إذا كانت تعكس الوضع الحالي. لذلك يجب أن تظل إجراءات العمل الموحدة وثيقة "حية" تعكس الاحتياجات وأوجه الضعف المحدثة. يمكن تحقيق ذلك من خلال المراجعة المنتظمة لمعالجة المشكلات الناشئة وإدخال التحسينات وتحديث الإجراءات وفقًا للسياق الإنساني المتطور. يوصى بأن ينظر فريق التنسيق المعني بحماية الطفل داخل البلد في تضمين مراجعة إجراءات العمل الموحدة بين الوكالات كمهمة ضمن خطة عملهم أو اختصاصاتهم.

يجب مراجعة أدوات وبروتوكولات وإرشادات إدارة الحالة الأخرى التي يمكن إرفاقها بإجراءات العمل القياسية عند الضرورة دون انتظار عملية مراجعة رسمية. على سبيل المثال تتغير الخدمات المتاحة في الأزمات الإنسانية بشكل سريع ومن المهم أن تكون خدمة تنسيق الخدمات وثيقة حية يتم تحديثها باستمرار في جميع القطاعات لكي تظل ذات صلة وفعالة كأداة لإدارة الحالات. يجب أيضًا تحديث مسارات الإحالة لتعكس الخدمات المتاحة. قد يكون من الأسهل توفير روابط تنسيق خرائط الخدمات ومسارات الاحالة عبر الإنترنت بدلاً من تحديث الملحقات بشكل متكرر.

فيما يتعلق بمراجعة إجراءات العمل الموحدة الرئيسية يجب على منسق إجراءات العمل الموحدة دعوة اجتماع مراجعة مع جهات التنسيق في السلطات والوكالات المشاركة كل ستة أشهر أو إذا كان الجواب على أي من هذه الأسئلة هو "نعم":

* هل إجراءات العمل الموحدة لا تحقق أهدافها المعلنة؟
* هل كانت هناك أي تغييرات في البيئة العملية أو معلومات جديدة مهمة حول تهديدات حماية الطفل، والانتهاكات ونقاط الضعف التي قد تؤثر على أهلية الحالات وتحديد أولوياتها منذ المراجعة الأخيرة؟
* هل ثبت أن أيًا من الإجراءات غير عملي أو غير مناسب في السياق الحالي؟

يجب بدء عملية المراجعة كل ستة أشهر أو إذا كانت الإجابة على أحد هذه الأسئلة بنعم والتي يمكن إجراؤها بسرعة وبساطة. يجب أن تشمل المراجعة المنتظمة لإجراءات العمل الموحدة الحالية كحد أدنى ما يلي:

* التشاور مع أخصائيي إدارة الحالة والمشرفين عليهم لجمع التعليقات حول استخدام إجراءات العمل الموحدة والثغرات في التوجيه والتغييرات الموصى بها
* تحديث الحد الأدنى من مكونات متطلبات إجراءات العمل الموحدة (انظر القسم الخاص بـ "المكونات الأساسية لإجراءات العمل الموحدة بين الوكالات")
* تحديث الملحقات

ينبغي تقديم المسودة المنقحة إلى جهات التنسيق في جميع السلطات والوكالات المشاركة بمجرد إجراء التغييرات. يجب بعد ذلك نشر الإصدار الجديد مع رقم الإصدار الجديد وتاريخه في بداية كل صفحة بشكل منهجي وإدراجه في الدورات التدريبية وفقًا للخطوة 4 أعلاه.