

ВОСПОСТАВУВАЊЕ СЕМЕЈНИ ВРСКИ

ТЕРЕНСКИ ПРИРАЧНИК



**ВОСПОСТАВУВАЊЕ
СЕМЕЈНИ ВРСКИ**
RESTORING FAMILY LINKS



ICRC



Црвен крст на Република Македонија

СОДРЖИНА

ВОВЕД

- Дел 1** **Принципи кои го водат одговорот на планот на воспоставување семејни врски**
Преглед на клучни оперативни и етички принципи кои се водилка на активностите за воспоставување семејни врски
- Дел 2** **Улоги, одговорности и координација на планот на воспоставување семејни врски**
Генерална политика на Движењето и институционална позиција кога се презема одговор за воспоставување семејни врски при катастрофи и насоки за координирање на активности со власти и други чинители
- Дел 3** **Воспоставување семејни врски при катастрофи: Преглед на потреби и одговори**
Генерален опис на потреби за воспоставување семејни врски при катастрофа и фазите за одговор на планот на воспоставување на семејни врски

ФАЗА НА ПОДГОТВЕНОСТ

- Дел 4** **Подготвеност**
Посебни прашања кои треба да се имаат во превид во однос на воспоставување семејни врски и чекори кои треба да се преземат со цел да се подобри подготвеноста

ФАЗА НА ПРОЦЕНА И ПЛАНИРАЊЕ

- Дел 5** **Процена и Планирање**
Процена вклучувајќи принципи, методологија и практични насоки.
Потребниот процес за подготовка на план за акција врз база на спроведена процена
- Дел 6** **Ранливи групи и деца**
Потреби и преземање активности за одговор на потреби на посебни ранливи групи и деца
- Дел 7** **Воспоставување семејни врски и загинати лица во катастрофи**
Значењето на менаџирање и идентификација на умрени лица при катастрофи.
Улогата на Движењето и информации кои треба да се соберат

- Дел 8 Избор на вистински алатки и пристапи**
Избор на алатки и пристапи за време на различни фази на катастрофата за различни групи на погодено население, со описи и цели за секоја алатка

ФАЗА НА ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА

- Дел 9 Човечки ресурси**
Дефиниција на улоги, доделување задачи, ангажирање лица, обука, надзор и поддршка
- Дел 10 Менаџмент на канцеларија, работни процедури и бази на податоци**
Отворање канцеларија при катастрофа и клучни елементи кои треба да се внесат во работните процедури.
Работи кои треба да се имаат во предвид при подготовка и работа со база на податоци
- Дел 11 Известување и надворешни комуникации**
Потреба за внатрешно известување. Клучни прашања кои треба да се имаат во предвид при комуникација со јавност

ФАЗА НА УЧЕЊЕ

- Дел 12 Мониторинг и евалуација**
Опис и насоки за мониторинг и препорачани практики за евалуација на одговор при катастрофи

АНЕКСИ

- Анекс 1 Принципи за заштита на податоци
Анекс 2 Листа за проверка за процена
Анекс 3 Евакуација и постапување со мртви тела: Итни процедури
Анекс 4 Деца без придружба и раздвоени деца
Анекс 5 Алатки и пристапи за воспоставување на семејни врски
Анекс 6 Човечки ресурси: Главни улоги и задачи
Анекс 7 Човечки ресурси: Примери на описи на работни места и спецификации за лица
Анекс 8 Човечки ресурси: Ангажирање лица при катастрофи
Анекс 9 Човечки ресурси: Обука за време на катастрофи
Анекс 10 Сет за воспоставување семејни врски
Анекс 11 Подготовка на опис на задачи за евалуација
Анекс 12 Дебрифирање на тимови
Анекс 13 Користена литература
Анекс 14 Договори со надворешни партнери, Совет на делегати, 2003

ПРИРАЧНИК ЗА ПОСТАПУВАЊЕ СО ПОСМРТНИ ОСТАНКИ ПО КАТАСТРОФИ

Теренски Прирачник за лица кои укажуваат првична помош

ВОВЕД

Кога ќе се случи одредена катастрофа, еден од најголемите приоритети е да се дознае каде се наоѓаат роднините, најблиските – дали тие преживеале и дали им е потребна помош. Покрај оваа итна потреба во акутната фаза од катастрофата, психолошкото, физичкото и социјалното опоравување на поединците и заедниците зависи во голема мера од семејството. За поголемиот дел од погоденото население од катастрофата, семејството е веројатно најсуштинскиот механизам за справување.

Меѓународното Движење на Црвен крст и Црвена полумесечина има посебна улога во покривање на овие потреби во сферата на менаџирање на катастрофи. Согласно со Стратегијата за воспоставување семејни врски на Меѓународното Движење на Црвен крст и Црвена полумесечина 2008–2018, сите компоненти се залагаат за зајакнување на сопствените капацитети за воспоставување семејни врски, вклучувајќи ја нивната примена при природни катастрофи. Овој Теренски Прирачник е придонес повеќе токму на овој план. Тој е издаден заедно со Прирачникот за постапување со посмртни останки по катастрофи: Теренски Прирачник за лицата кои укажуваат првична помош', па може да се каже дека овие два прирачника се комплементарни еден на друг.

Што се всушност активностите за воспоставување семејни врски?

Воспоставување семејни врски е генеричко име за активности кои имаат за цел да спречат одвојување или исчезнување воспоставување и одржување на контакти помеѓу членови на семејство и за појаснување на судбината на лицата кои се пријавени за исчезнати. Овие активности честопати се поврзани со психолошка, материјална и правна поддршка за погодените семејства и поединци, со програми за преселување или реинтеграција и други социјални услуги. Постапувањето со посмртните остатоци и форензичната идентификација се поврзани активности. Сите тие може да бидат дел од одговорот за воспоставување на семејни врски при катастрофи, како што е прикажано во Табела 1 подолу.

Приказ 1 Активности за воспоставување на семејни врски

Ситуации кои предизвикуваат раздвојување на семејства	
Конфликти и други ситуации на насилство, природни катастрофи и катастрофи предизвикани од човекот, меѓународна миграција и други ситуации кои наложуваат хуманитарен одговор	
Активности за воспоставување на семејни врски	Активности поврзани со воспоставување на семејни врски
Спречување на исчезнување и одвојување Воспоставување контакти помеѓу семејства Појаснување на судбината за исчезнати	Развој и промовирање на меѓународно и национално законодавство Материјална, правна, психолошка и друга поддршка за погодени лица и семејства Форензична идентификација и постапување со посмртни останки Социјална добросостојба и интеграциски услуги

Активностите на различните компоненти на Движењето на полето на воспоставување семејни врски се засноваат на Женевските Конвенции од 1949 година и Дополнителните Протоколи кон Женевските Конвенции од 1977 година, Статутот на Движењето и резолуциите од Меѓународните Конференции на Црвен крст и Црвена полумесечина и резолуциите усвоени од Советот на Делегати. Силата на Меѓународното Движењето на Црвен крст и Црвена полумесечина пред се лежи најмногу во потенцијалот да се обезбеди светска мрежа за воспоставување семејни врски.

За кого е наменет Теренскиот Прирачник?

Теренскиот Прирачник е примарно наменет за лицата кои се задолжени за воспоставување семејни врски за време на операциите за одговор при катастрофи. Прирачникот исто така може да послужи како корисен референтен документ за вработените и волонтерите кои работат на планот на воспоставување семејни врски и за лицата одговорни за менаџирање на катастрофи во националните друштва и во делегациите на Меѓународниот Комитет на Црвен крст. Прирачникот пред се пишуван за стручните лица кои се бават со воспоставување семејни врски но може да биде корисен и за сите оние кои треба да дадат одговор или да постапат по барања поврзани со воспоставување семејни врски иако немаат посебни стручни познавања во оваа област.

За што е наменет Теренскиот Прирачник?

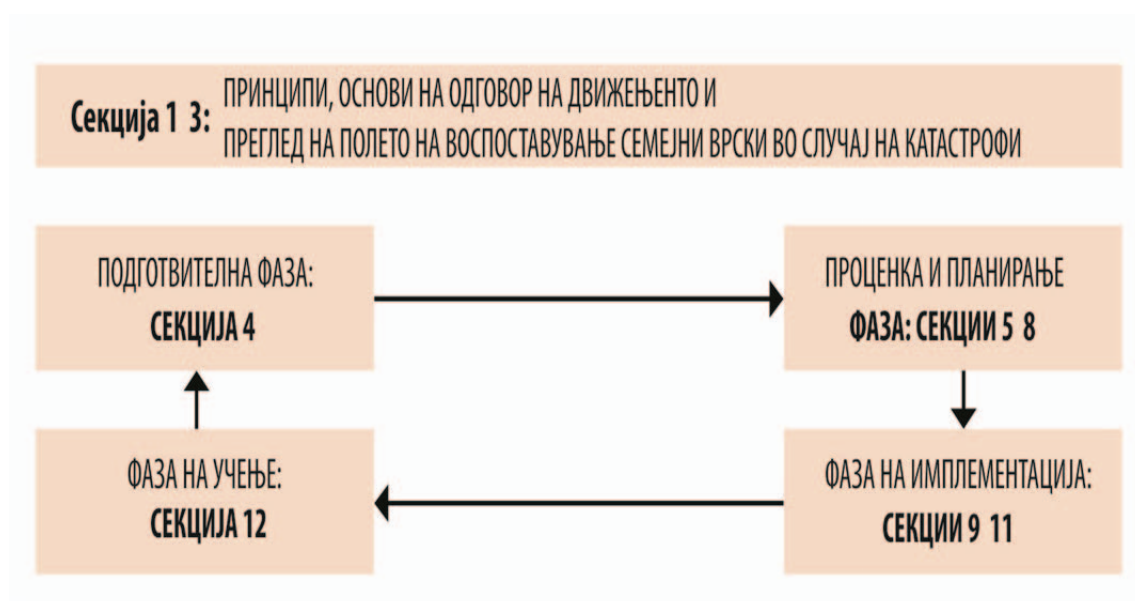
Теренскиот прирачник е наменет да обезбеди поддршка на лицата кои постапуваат по барања за воспоставување семејни врски при катастрофи со цел да може подобро да ја планираат и спроведуваат својата работа. Тој обезбедува оперативни упатства за воспоставување семејни врски при катастрофи, врз база на теренските практики и ги потенцира потенцијалните улоги на компонентите на Движењето. Како што може значително да варираат околностите од земја во земја и од катастрофа до катастрофа, така може да варираат и специфичните улоги на компонентите на Движењето. Затоа може да се каже дека Теренскиот Прирачник не обезбедува точен опис “како” да се постапи во секоја околност и при секоја катастрофа или контекст.

Теренскиот Прирачник е корисна алатка која е комплементарна на алатката Прирачникот за постапување со посмртни останки по катастрофи: Теренски Прирачник за лица кои укажуваат првична помош’, од 2006 година, заедничка публикација со Пан Американска Здравствена Организација /Светската Здравствена Организација, Меѓународниот Комитет на Црвен крст и Меѓународната Федерација. Менаџирањето со посмртни останки и нивната идентификација е тесно поврзано со потребата да се појасни судбината на исчезнатите лица како резултат на одредена катастрофа.

Теренскиот прирачник исто така може да се користи како водич за активности наменети за зајакнување на подготвеноста на националните друштва и/или делегациите на Меѓународниот Комитет на Црвен крст.

На кој начин треба да се користи Теренскиот Прирачник?

Деловите во Теренскиот Прирачник се поделени според фазите на одговорот при катастрофи, како што е прикажано подолу. Корисниците треба да го прочитаат целиот прирачник кога се подготвуваат за одредена катастрофа. Меѓутоа, во итната фаза на катастрофата процената, планирањето и одговорот речиси може да се одвиваат истовремено: за нив треба да се погледне во различни делови од прирачникот.



Покрај 12 Делови прикажани погоре, постојат и анекс документи кои се однесуваат на специфични оперативни контексти. Овој Теренски Прирачник содржи и ЦД Ром кој содржи дополнителни алатки кои може да се користат при преземање на соодветен одговор за воспоставување семејни врски при катастрофи.

БЛАГОДАРНОСТ

Содржината на овој прирачник е резултат на придонесот на поединци од Централната Агенција на Службата за Барање на Меѓународниот Комитет на Црвен крст од Женева како и на вработени од делегациите на Меѓународниот Комитет на Црвен крст и од националните друштва на Црвен крст/Црвена полумесечина. Публикацијата е подготвена со поддршка на Германскиот Црвен крст и Британскиот Црвен крст.

РЕЧНИК

Женевски Конвенции од 1949 година

- ▶ Прва Женевска Конвенција за подобрување на положбата на ранетите и болните во вооружените сили во војна од 12 август, 1949.
- ▶ Втора Женевска Конвенција за подобрување на положбата на ранетите, болните и бродоломниците на поморските вооружени сили од 12 август, 1949.
- ▶ Трета Женевска Конвенција за постапување со воените заробеници од 12 август, 1949.
- ▶ Четврта Женевска Конвенција за заштита на цивилни лица за време на војна од 12 август, 1949.

Дополнителни Протоколи од 1977 година

- ▶ Дополнителен Протокол кон Женевските Конвенции од 12 август, 1949 за заштита на жртвите во меѓународни вооружени судири од 8 јуни 1977 (Протокол 1).
- ▶ Дополнителен Протокол кон Женевските Конвенции од 12 август, 1949 за заштита на жртвите во немеѓународни вооружени судири од 8 јуни 1977 (Протокол 2).

Централна Агенција на Службата за Барање (МКЦК), Женева

CTA Central Tracing Agency, ICRC, Geneva

Основни принципи на Движењето: хуманост, непристрасност, неутралност, независност, волонтерска служба, единство, универзалност

The Движењето's Fundamental Принципи: humanity, impartiality, neutrality, independence, voluntary service, unity, universality

Меѓународен Комитет на Црвен крст (МКЦК)

ICRC International Committee of the Red Cross

Меѓународна федерација на друштва на Црвен крст и Црвена полумесечина

International Federation International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

Меѓународно Движење на Црвен крст и Црвена полумесечина, составено од Меѓународен Комитет на Црвен крст, Меѓународната Федерација и националните друштва

International Red Cross and Red Crescent Движењето, comprising the ICRC, the International Federation and the National Societies

Невладина Организација

NGO Non-governmental Organization

Пан Американска Здравствена Организација

PAHO Pan American Health Organization

Порака на Црвен крст

RCM Red Cross message

Воспоставување семејни врски

RFL Restoring family links

Севилскиот Договор од 1997 година обезбедува рамка за ефективна соработка и партнерство помеѓу членките на Движењето

The Seville Agreement of 1997 provides a framework for effective cooperation and partnership between the Движењето's members

ОН Обединети Нации

UN United Nations

СЗО Светска Здравствена Организација

WHO World Health Organization

Дел 1

Принципи кои го водат одговорот на планот на воспоставување семејни врски

Клучни оперативни и етички принципи кои се водилка за имплементација на активности за воспоставување семејни врски

Брз, навремен и релевантен одговор

Одговорот на полето на воспоставување семејни врски е флексибилен и ориентиран кон изнаоѓање на соодветно решение. Тој е составен од широк спектар на активности за воспоставување семејни врски. Започнува колку што е можно побргу и трае се додека е оправдан од потребите и состојбите.

Отчетност

Лицата кои се одвоени или имаат изгубено контакт од членовите на семејството се суштината на акцијата за воспоставување семејни врски како и хуманитарната отчетност на овој план. Нивното учество во идентификувањето на потреби, утврдување на цели, спроведување на активности и евалуација на резултати е клучно за остварување на успех. Тие се информирани за активностите кои треба да се преземат во нивно име и се информирани дека имаат пристап до услуги за воспоставување семејни врски.

Не причинуваат никому штета

Операциите за воспоставување семејни врски имаат тенденција никому да не му наштетат. Тие мора да се испланираат и спроведат со посебно внимание за да се осигури дека нема да му се нанесе никому штета преку обработката на барањата или преку обезбедувањето на личните податоци.

Почитување на поединецот

Одговорот на планот на воспоставување семејни врски става приоритет на индивидуалните потреби без никаква дискриминација. Приоритетот се става на идентификација на најранливото население или луѓето кои се изложени на ризик да бидат одвоени од своите семејства или да исчезнат, со цел да им се помогне и да се заштитат.

Одговорот на планот на воспоставување семејни врски се спроведува со целосно почитување на достоинството и најдобрите интереси на поединецот, вклучувајќи ги и верските и социо-културни потреби.

Заштита на податоци

Со лични податоци (пример. сите податоци кои се однесуваат на поединецот како што се на пример неговото/нејзиното име, семејство, датум на раѓање, брачен статус, и др.) внимателно се постапува. Безбедноста и сигурноста на поединците е од примарно значење и никакви податоци не смеат да се користат или објавуваат ако со тоа потенцијално може да му се наштети на поединецот (види анекс 1, Принципи за заштита на податоци).

Почитување на политики, правилници и статут на Движењето

Одговорот за воспоставување семејни врски се спроведува во согласност со Основните Принципи и Статутот на Движењето, Договорот од Севиља и Дополнителните Мерки, Принципите и Правилата за обезбедување хуманитарна помош и Кодексот на однесување на Меѓународното Движење на Црвен крст и Црвена полумесечина и невладини организации при обезбедување на хуманитарна помош при катастрофи.

Усогласеност со глобалната мрежа за воспоставување семејни врски

Катастрофите може да имаат ефекти врз добросостојбата на роднини во други земји; Меѓународниот Комитет на Црвен крст и националните друштва ја формираат Семејната Мрежа за Врски, што е основа за усогласен меѓународен одговор. Централната Агенција на Службата за Барање и Меѓународниот Комитет на Црвен крст промовираат доследност во рамки на мрежата и им обезбедуваат технички совети и оперативна поддршка на националните друштва. При природни катастрофи кои наложуваат меѓународна поддршка, Централната Агенција на Службата за Барање ги координира активностите на службите за барање на националните друштва со цел да се обезбеди ефективен одговор за задоволување на потребите кои произлегуваат во сферата на воспоставување на семејни врски.

Дел 2

УЛОГИ, ОДГОВОРНОСТИ И КООРДИНАЦИЈА НА ПЛАНОТ НА ВОСПОСТАВУВАЊЕ СЕМЕЈНИ ВРСКИ

Улоги и одговорности на различни чинители (власти, други агенции, приватен сектор, и др.) на полето на воспоставување на семејни врски, и насоки за координирање на активности со нив.

Улоги и одговорности

2.1 Одговорности на властите

Согласно со меѓународното право, секој има право да знае што се случило со исчезнатите роднини и да комуницира со членови на семејството од кои тие лица се разделени. Примарна одговорност за да се осигури дека овие права се испочитувани ја имаат државните власти (вклучувајќи ги и вооружените безбедносни сили) и, во случај на вооружен судир, било кои други организирани вооружени групи. Кога властите (или организирани вооружени групи) не ги исполнуваат своите одговорности, националните друштва или Меѓународниот Комитет на Црвен крст може да ги понудат своите услуги врз база на улогите и одговорностите, и релевантните правни одредби согласно со резолуциите на Движењето (види подоле) и склучените договори.

Оваа понуда може да се движи од ограничена поддршка за властите па се до делување во име на властите (види 2.6 подоле).

Без разлика на активностите кои ги спроведува Движењето, улогата и крајната одговорност на властите во однос на населението и владеењето на правото мора целосно да се почитуваат.

2.2 Улогата на Меѓународниот Комитет на Црвен крст

Како неутрална и независна организација, Меѓународниот Комитет на Црвен крст ги штити и им помага на жртвите од меѓународни и немеѓународни вооружени судири и други ситуации на насилство. Член 5.3 од Статутот на Движењето ја проширува оваа улога и на други видови на ситуации, и воспоставување на постојана основа врз база на која Меѓународниот Комитет на Црвен крст ќе може да презема било каква хуманитарна иницијатива согласно со статусот на неутрална и независна организација посредник.

Меѓународниот Комитет на Црвен крст има важна задача да ги потсетува властите на нивната обврска согласно со меѓународното хуманитарно право и други делови на меѓународното право во однос на семејните врски, и спроведување активности кога и се додека е потребно и можно.

Покрај оперативните одговорности на Меѓународниот Комитет на Црвен крст, преку Централната Агенција на Службата за Барање, координира, советува и го зајакнува капацитетот на своите партнери во Движењето по прашања поврзани со воспоставување на семејни врски, промовира доследност во однос на Мрежата за Семејни Вести и им обезбедува методи и упатства на националните друштва.

Меѓународниот Комитет на Црвен крст одлучува какви акции за воспоставување семејни врски се потребни при вооружени конфликти или други ситуации на насилство.

Во други околности кога е потребна меѓународна акција, Меѓународниот Комитет на Црвен крст ги координира активностите на глобалната Мрежа за Семејни за да се осигури најефективен можен одговор на потребите кои произлегуваат во сферата на воспоставување на семејни врски.

2.3 Улогата на националните друштва

Функциите на националните друштва се утврдени во Член 3 од Статутот на Движењето. Националните друштва ги вршат своите хуманитарни активности во согласност со нивните статuti и национални закони како помошници на властите на хуманитарен план. Улогата на националните друштва во однос на жртвите од вооружени конфликти и жртви од природни катастрофи и други итни состојби на кои им е потребна помош е утврдена во Женевските Конвенции, (членови 3.1 и 3.2). Како што е нагласено во Резолуција XVI од 25-та Меѓународна Конференција на Црвен крст и Црвена полумесечина, националните друштва играат важна улога како компоненти на меѓународната мрежа на службата за барање и обединување на разделени семејства.

Националните друштва ги спроведуваат активностите се додека за тоа постои потреба, а тие активности може да траат долго по завршувањето на судирите, или одредена природна катастрофа или катастрофа предизвикана од човекот или друга итна состојба. Тие се одговорни за инкорпорирање на активностите за воспоставување на семејни врски во генералните програми за работа. Националните друштва можеби ќе треба да работат на подигање на свеста на јавноста и на хуманитарните агенции и владите во однос на постоењето и значењето на активностите за воспоставување на семејни врски.

Секое национално друштво е одговорно за формирање на ефективна мрежа за воспоставување на семејни врски. Тие одлучуваат какви акции треба да се преземат за време на природни катастрофи и може да побараат помош од Централната Агенција на Службата за Барање кога постои потреба меѓународна потреба за активности во сферата за воспоставување семејни врски.

2.4 Улогата на Меѓународната Федерација на Црвен крст и Црвена полумесечина

Во Стратегијата за Воспоставување на Семејни Врски на Меѓународното Движење на Црвен крст и Црвена полумесечина 2008–2018 е нагласено дека во процените на Секретаријатот на Меѓународната Федерација на Црвен крст и Црвена полумесечина ќе се имаа предвид за потребите во однос на воспоставување на семејни врски и дека Секретаријатот ќе се труди, во соработка со Меѓународниот Комитет на Црвен крст, да се подготват планови за подготвеност и одговор при катастрофи во кој ќе се нагласи значењето и улогата на воспоставувањето на семејни врски.

2.5 Улоги и одговорности на други чинители

Бројот на организации кои спроведуваат активности за воспоставување семејни врски се повеќе расте, посебно во однос на децата без придружба и раздвоените малолетни лица. Приватниот сектор (посебно технолошките компании) се повеќе преземаат активности за воспоставувањето на семејни врски, или пак поддржуваат други организации за време на големи природни катастрофи или катастрофи предизвикани од човекот.

Многу е важно да се мапираат специфичните улоги и одговорности на други организации (невладини организации, меѓународни организации и приватниот сектор) кои обезбедуваат слични или релевантни услуги, посебно ако се идентификувани во националните планови за подготвеност при катастрофи.

Координација

2.6 Координација со властите

Како резултат на специфичната улога и одговорности, властите се клучен партнер во спроведувањето на било каков одговор за воспоставувањето на семејни врски при одредена катастрофа: треба да се воспостават блиски односи со владините агенции и служби со цел да се избегне одложување на потребниот одговор.

Иако изборот на активности презентираан подолу може да постои во повеќе облици, во суштина постојат три улоги на Движењето во однос на властите при одредена катастрофа:

- Преземање на акција за пополнување на улога која вообичаено ја вршат властите
- Делување како помошник на властите, или како поддршка на властите, за да може да ја спроведат нивната улога
- Убедување на властите да преземат одредени акции

Улогата (улогите) на Движењето на полето на воспоставувањето на семејни врски се утврдува во дискусиите со властите. Во ситуации на вооружен судир, овие дискусии се засновани на меѓународното хуманитарно право. Националните друштва, нивните статuti и одговорности согласно со националните планови за одговор при катастрофи и механизмите за одговор при катастрофи се од суштинско значење при одлучувањето кои улоги треба да се преземат.

2.7 Координација во Движењето

Одговорот на полето на воспоставувањето на семејни врски се врши во согласност со резолуциите и правилата во Движењето, вклучувајќи го Договорот од Севилја и Дополнителните Мерки на овој договор, каде се нагласува значењето на координацијата на напорите на компонентите на Движењето во однос на оптимализирање на помошта.

Стратегијата за воспоставувањето на семејни врски на Движењето 2008-2018 ја истакнува потребата за хармонизација на напорите на Движењето за да се обезбеди меѓународен доследен одговор на краткорочен, среднорочен или долгорочен план и да се обезбеди учество на сите компоненти во овие активности.

Важен елемент во координацијата на одговорот на катастрофи е Информативниот Систем за Менаџирање на Катастрофи на Меѓународната Федерација, кој го инкорпорира воспоставувањето на семејни врски како потенцијална потреба и обезбедува средство за барање поддршка од Централната Агенција на Службата за Барање. Информативниот Систем за Менаџирање на Катастрофи (DMIS) може да се посети на www.ifrc.org/dmis.

Како што беше напоменато, кога одговорот за воспоставувањето на семејни врски наложува потреба од меѓународна поддршка, Централната Агенција на Службата за Барање делува како канал за обезбедување на ресурси и информации.

2.8 Координација со други чинители

Многу е важно да се разбере улогата која им се доделува на невладините и меѓународните организации во плановите за дејствување при катастрофи за да се обезбеди суштествена координација преку склучување договори и протоколи со овие организации, уште пред да се случи катастрофата. Во отсуство на вакви договори, многу е важно да се утврди на кој начин ќе бидат вклучени во определена операција за одговор на катастрофа.

Следниве насоки може да бидат од помош за оваа цел за време на спроведување на фазите за процена, планирање и имплементација:

Идентификација на улоги и капацитети за воспоставување на семејни врски на други агенции за да се избегне дуплирање на напори

Тука ги имаме во предвид националните и меѓународните агенции, па дури и оние кои немаат начелно дефинирани одговорности, но во случај на потреба, може да имаат допир со одредени потреби во сферата на воспоставување семејни врски (пример. агенција фокусирана на малолетници без придружба која нема претходно работено во дадената земја). Главната цел е да се обезбеди дека нема да се дуплираат активностите за иста група или поединци.

Заштита на идентитетот и имиџот на Движењето

Секогаш треба да се имаат во предвид основните принципи и политики на Движењето при склучувањето оперативни договори со агенции на Обединетите Нации или други организации. Секогаш треба да се има во предвид почитувањето на “Минималните елементи на Движењето кои треба да се содржани во оперативните договори помеѓу компонентите на Движењето и надворешни оперативни партнери” (види анекс 14). Внимателно треба да се следи употребата на името и описот на активностите на Движењето во документите кои ги подготвуваат други организации со цел да се заштитат принципите на независност и неутралност.

Одвојување на време за комуникација со други агенции и споделување на знаења

Тука се подразбира учество на координациски состаноци за да се следат состојбите и посебно да се соработува во однос на обезбедување поддршка за малолетни лица без придружба и други ранливи групи. Ова е суштински елемент за следење на ситуацијата (види Дел 12).

Други агенции може да се фокусираат на различни потреби, да имаат различни методологии, да собираат различни податоци за поединци. Многу е важно да се разберат овие разлики со цел да се избегнат недоразбирања при спроведувањето на активности или при давањето на јавни изјави за средствата за информирање.

Потврдување на споделени цели и принципи

Соработката со други агенции зависи од тоа дали тие ги споделуваат целите на Движењето и дали нивната работа е во согласност со принципите за заштита на податоци (Анекс 1). Исто така треба да се има во предвид дали нивните стандарди за работа се во согласност со Кодексот на однесување на Меѓународното Движење на Црвен крст и Црвена полумесечина и невладини организации при обезбедување на помош при катастрофи. (види на ЦД РОМ – Модел договор и споделување податоци со други агенции).

Заштита на податоци

Конечната употреба и чувањето на споделените податоци мора да се појасни со властите или со други вклучени агенции во операцијата. Многу е важно да се осигури властите или одредени агенции да ги применуваат принципите за заштита на податоци (Анекс 1).

Споделување податоци

Споделувањето податоци помеѓу различни агенции е во интерес на лицата кои бараат информации за нивните роднини или најблиски кои се исчезнати. Тоа секогаш не е можно заради одредени принципи или природата на практичност, но секогаш тенденцијата се движи во таа насока.

ДЕЛ 3

ВОСПОСТАВУВАЊЕ СЕМЕЈНИ ВРСКИ ПРИ КАТАСТРОФИ: ПРЕГЛЕД НА ПОТРЕБИ И ОДГОВОРИ

Краток преглед на видови и шеми во однос на потреби за воспоставување семејни врски при катастрофа и фазите за одговор на планот на воспоставување на семејни врски. Тука е вклучено и кратко резиме во однос на предизвиците специфични на катастрофите кои се случуваат за време на судир или други ситуации на вооружено насилство.

3.1 Влијанието на катастрофата во однос на потребите за воспоставување на семејни врски

Дури и во само една иста катастрофа, може да произлезат различни потреби за воспоставување на семејни врски, како што е прикажано на Приказ 1 и како што е опишано подолу.

Средствата за комуникација се нарушени во погодените области

Нарушувањето на комуникацискиот систем ги спречува луѓето да може да контактираат со своите роднини во, и надвор од погодената област. Многу луѓе, внатре и надвор од погодената област, се љубопитни да дознаат вести и да воспостават контакт со своите најблиски, посебно ако не биле дома кога се случила катастрофата и немаат никакви информации за нивната добросостојба.

Луѓе кои се иселиле од погодената област

Раселените лица (или оние кои се грижат за нив) треба да ги смират своите роднини, внатре или надвор од погодената област, за нивната добросостојба и место каде се наоѓаат. Тие можеби се евакуирани од погодената област и се сместени во засолништа или во приватни куќи, и не се во состојба да ги информираат своите семејства каде се наоѓаат и како се.

Повредени лица кои се евакуирани

Луѓе кои се повредени во катастрофата можеби се префрлени во болница, веројатно надвор од погодената област, без да се информираат нивните семејства.

Ранливи поединци кои се одвоени од своите семејства

Без разлика на видот на катастрофата или контекстот, ќе има ранливи групи и поединци. Тоа се лица кои се потпираат на поддршката од нивните семејства, од властите и други лица за поддршка. Тие се посебно изложени на ризик доколку се раздвојат од нивните семејства или лица кои водат грижа за нив при катастрофата. Тоа може да бидат на пример: деца без придружба, стари лица кои живеат сами, лица со хронични

болести, лица со хендикеп на кои им е потребна поддршка, лица на кои им треба институционална поддршка (затвори, домови за сираци, домови за стари лица, и др.), лица кои се зависни како резултат на катастрофата (хоспитализирани лица), странци кои немаат дипломатска поддршка или немаат пристап до дипломатско претставниште од нивната земја и други групи на поединци кои се ранливи во специфичен контекст (види Дел 6 за понатамошни информации).

Ранливите поединци може да имаат комплексни и ургентни потреби, како на пример потреба од заштита, и материјални и здравствени потреби кои се надополнети со фактот што се одвоени од нивните извори за поддршка.

Информации за починати лица

Природните катастрофи предизвикуваат голем број на смртни случаи. Починатите се носат во мртвечници или пак се закопуваат, без нивните роднини да знаат дека се починати. Може да постојат специфични потреби во однос на собирање и менаџирање на информации за починатите лица и нивната идентификација.

Исчезнати лица

Лицата кои нема да се појават на нивната вообичаена адреса по катастрофата, и кои нема да ги контактираат своите семејства и покрај повторно воспоставените системи за комуникација се сметаат за исчезнати лица. Тие може да се изгубат како резултат на претрпен шок, повреда или смрт: нивните семејства треба да знаат за нивната судбина и местоположба.

Приказ 1: Влијание на катастрофа кое ги прикажува последиците од воспоставување на семејни врски



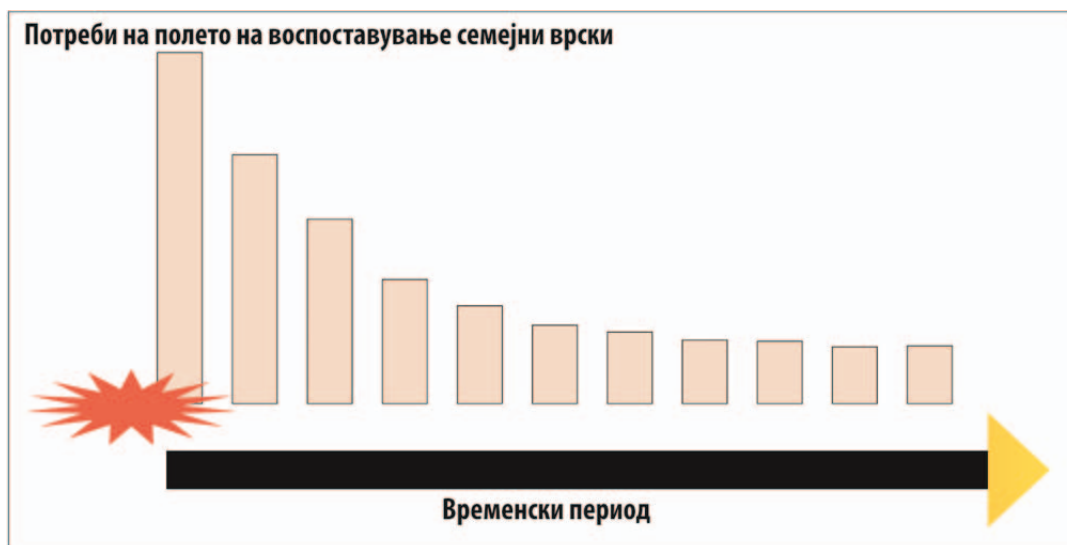
Погодена област: област директно погодена од катастрофа, каде комуникациската инфраструктура вообичаено колабира.

3.2 Итност на потреби и континуитет

Приказ 2 покажува шема на потреби за воспоставување на семејни врски, со драстичен пораст веднаш по случувањето на катастрофата која одеднаш се случила, слеена со “опашка” на покомплексни потреби од доменот на воспоставување на семејни врски. Се потенцира потребата за брз одговор.

По акутната фаза на катастрофата, кога ќе се повратат комуникациите, најголем предизвик е да се одржат активности во име на оние кои се без вести за своите роднини и за појаснување на судбината на местоположбата и ситуацијата на исчезнатите лица. Движењето може исто така да преземе активности во име на ранливи групи и поединци, и да има директна улога во обезбедувањето помош на преживеаните од катастрофата или во ублажување на болката на лицата кои ги изгубиле најблиските.

Приказ 2: Типична шема на потреби за воспоставување на семејни врски и фази на одговор при катастрофа



3.3 Типични фази на одговор за воспоставување на семејни врски

ИТНА ФАЗА: ИНИЦИЈАЛЕН ОДГОВОР

Иницијалниот одговор идентификува акции кои се приоритетни за време на итната фаза, кога времето и ресурсите се ограничени. Комуникациските системи честопати не функционираат и информациите се ограничени.

ИТНА ФАЗА: ВТОР ОДГОВОР

Вториот одговор идентификува повеќе акции кои може да се додадат за време на итната фаза кога состојбите се стабилизираат и кога има повеќе достапни ресурси и информации.

ФАЗА НА ОПОРАВУВАЊЕ

Фазата на опоравување е означена со повторното воспоставување на нормални средства за комуникации, или со враќањето на раселените лица/бегалци. За време на оваа фаза, властите вообичаено ги преземаат повеќето од задачите кои ги спроведувало Движењето за време на итната фаза, па Движењето може да го преориентира своето внимание на активно барање на лица кои сеуште не се пронајдени и на идентификување на посмртните човечки останки.

Не постои јасна линија на поделба помеѓу фазите, кои се базираат на анализа на типични, наспроти универзални, шеми на потреби и одговор. Внимателно следете како овие одговори се надградуваат и се дополнуваат и како активностите кои се започнати во иницијалната и втората фаза може да продолжат во фазата на опоравување.

Погледнете го Дел 8.2 за подетален преглед на фазите за одговор во делот на воспоставување на семејни врски.

3.4 Катастрофи и конфликти

Катастрофите може да се случат при конфликтни или други состојби на внатрешно насилство. Кога ова ќе се случи, потребите и активностите за воспоставување на семејни врски се покомплексни и почувствителни заради безбедносни причини. Заштитните потреби се поизразени и ситуацијата на ранливите поединци и специфични групи изложени на ризик треба уште поблиску да се следи и тоа треба да претставува приоритетно прашање. Активностите за воспоставување на семејни врски може да бидат покомплексни затоа што може да има повеќе од една причина за раздвоеност или исчезнување на луѓето.

Улогата на компонентите на Движењето ќе се утврди во договор со властите и другите страни во судирот со примена на меѓународното хуманитарно право. При судири или други ситуации на внатрешно насилство, правната рамка е утврдена во Женевските Конвенции од 1949 година и нивните Дополнителни Протоколи од 1977 година и/или други закони од сферата на почитување на човековите права (види Анекс 13 за дополнителни информации).

Од гледна точка на воспоставување на семејни врски, посебно во однос на пренесување на семејни пораки и спојување на семејства преку линиите на судир или граници, потребен е неутрален посредник кој може да ги врши овие задачи и кој е прифатлив за сите страни во судирот. Меѓународниот Комитет го има мандатот за оваа улога.

За да се обезбеди дозвола од сите страни во судирот потребно е внимателно преговарање не само на национално ниво, туку исто така и во погодените области. Активностите мора да се спроведат на сосема непристрасен и транспарентен начин со цел да се зачува укажаната доверба.

Заштитата на поединци и безбедноста на вработените и волонтерите секако треба да се има во предвид кога ќе се прават приоритетите, плановите и алатките за воспоставување на семејни врски и придружните активности. Процената на ризици треба постојано да се прави со цел да се одмерат ризиците наспроти хуманитарните потреби.

Дел 4 ПОДГОТВЕНОСТ

Препораки за подобрување на подготвеност при катастрофи. Националните друштва, Меѓународната Федерација на друштва на Црвен крст и Црвена полумесечина и Меѓународниот Комитет на Црвен крст имаат преземено повеќе иницијативи во однос на подготвеност и планирање на итни состојби. Ваквите иницијативи јасно треба да се интегрираат во активностите за воспоставување на семејни врски во пошироките механизми за одговор при катастрофи, вклучувајќи процена на ризици, вежби за итно планирање и подготвеност. Подготвеноста при катастрофи не е одвоено од среднорочното планирање и други мерки за надградба на капацитети, но овој дел само ги објаснува овие аспекти кои се релевантни за засилување на подготвеноста при катастрофи.

Следниве информации треба да се соберат пред да се реши кои чекори треба да се преземат за да се зајакне подготвеноста.

4.1 Контекст

А. Профил на земјата

- Вкупна популација;
- Поделба на население според полова структура;
- Поделба на население според возраст;
- Рурално /урбано население (густина и населеност по региони);
- Стапка на писменост;
- Јазици;
- Бруто национален производ;
- Број на население кое живее во странство (бројки и локација);
- Систем кој се користи за регистрација на поединци во земјата;
- Број на странци во земјата /редовни и нередовни мигранти;
- За земји погодени од судир или друг вид на насилство:
 - Области и население кое е погодено, и од кога;
- За земји кои се склони на природни катастрофи:
 - Области и население кое е погодено (список на претходни катастрофи)
- Културни и социјални фактори поврзани со воспоставување на семејни врски:
 - Најчесто користени средства за комуникација (телефон, мејл, интернет, друго);
 - Структура на семејства
 - Системи за именување

- Најпопуларни медиуми (радио, ТВ, весници, друго)
- Постапување со умрени лица според културата, религијата, практики во однос на погребување

Б. Инфраструктура

- Процент на земјата покриен со телефонска мрежа
 - Фиксна мрежа во урбана/рурална средина
 - Мобилна мрежа (вклучувајќи број на провајдери на услуги, и цена на повици)
 - Процент на популација со пристап до интернет (урбани/рурални области).
- Покриеност на поштенска служба во земјата
- Транспорт
 - Географска покриеност со транспортни патишта (во целата земја или само во некои области)
 - Достапност на средства за транспорт и најчесто користени средства за транспорт од страна на населението
 - Локација на институции за ранливо население (домови за стари лица, домови за сираци, домови за хендикепирани лица, примени центри за мигранти, затвори, болници и др.) и мртвечници.

В. Потенцијални потреби и корисници на полето на воспоставување на семејни врски

Покрај општата популација, треба да се идентификуваат специфични групи на кои можеби ќе им треба поддршка за воспоставување на семејни врски при катастрофа:

- Мигранти, бегалци и баратели на азил, внатрешно раселени лица, одвоени, деца без придружба / поединци во институции за ранливи лица / други лица и нивна локација;
- Популација во дијаспората надвор од земјата во прашање: број и локација;
- За овие групи треба да се идентификува:
- Што може да биде причина за губење контакт;
- Нивните потенцијални потреби на планот на воспоставување на семејни врски;
 - Телефон или мејл комуникации (пораки на Црвен крст, и др.) со нивните семејства;
 - Служба барање;

- Спојување на раздвоени семејства;
- Друго.

Исто така е важно да се соберат информации за било какви механизми за справување кои може да ги поседува населението од претходни катастрофи.

Г. Други обезбедувачи на услуги за воспоставување на семејни врски

Мапирајте ги потенцијалните партнери кои обезбедуваат одредена поддршка на планот на воспоставување на семејни врски, преку подготовка на список на контакт лица и краток опис на нивните активности (програми за деца без придружба или други ранливи групи, психолошка поддршка, телекомуникации, менаџирање и идентификација на мртви тела, и др. Внесете податок дали партнерот е дел од националниот план за подготвеност при катастрофи; види подолу):

- Владини институции
- Невладини организации
- Приватни компании
- Граѓански организации (асоцијации, верски институции, и др.)

Д. Капацитети за одговор и координација за воспоставување на семејни врски

Следниве информации се многу важни со цел да се утврди потенцијалната улога на националните друштва и делегации и да се утврдат претстојните чекори:

- Координацијата со властите е од суштинско значење и повеќето земји имаат национален план за подготвеност при катастрофи во кој се утврдени:
 - Улогата и одговорностите на властите (информациите на овој план поврзани со воспоставување на семејни врски му овозможуваат на Движењето да има воспоставено контакти со владини институции, како што се министерство за здравство, министерство за труд и социјална политика, министерство за комуникации, полиција и др.);
 - и, ако е потребно, улоги и мандати на компонентите на Движењето, вклучувајќи ги услугите за воспоставување на семејни врски(регистрација на поединци, централизирање на информации за одговор на барања на роднини, и др.).

Ако Движењето нема некоја посебна улога на планот на воспоставување на семејни врски, овие информации барем ќе овозможат да се знае до кого да се упатуваат барањата во случај на потреба при итна состојба.

Многу е важно да се разбере правниот контекст, како на пример:

- постојните национални закони и регулативи во однос на собирање, обработка, чување и објавување информации (заштита на податоци);
- Координација со други обезбедувачи на услуги во сферата на воспоставување на семејни врски.

Како што е важно мапирањето на капацитетите и улогите на други обезбедувачи на услуги на полето на воспоставување на семејни врски, исто така е важно да се соберат податоци за било какви постојни протоколи, договори и формални улоги кои може да постојат во рамки на националните планови за подготвеност при катастрофи.

4.2 Зајакнување на подготвеноста во Движењето

Земајќи го во предвид контекстот, веројатните потреби и моментални капацитети (во рамки на Движењето и пошироко во однос на другите чинители), можеби ќе треба да се преземат конкретни чекори за зајакнување на подготвеноста, како на пример:

- воспоставување на семејни врски да се вклучи како содржина во пошироките планови и вежби за обука за да се зајакне подготвеноста при катастрофи;
- да се утврди на кој начин воспоставување на семејни врски може да се интегрира во други сфери на обезбедување на одговор при катастрофи (медицинска грижа, хуманитарна помош, засолниште, и др.);
- градење односи со други чинители – други агенции, медиуми, мрежи во заедницата, и др. Покрај мапирањето на улогата на организациите, треба да се воспостават контакти и да се потпишат протоколи за соработка во однос на улогите кои би ги спроведувале агенциите при катастрофи (види Дел 2.8);
- да се обезбеди формирање на главен тим за воспоставување на семејни врски и негови улоги (види Анекс 7);
- доколку постои верување дека ќе има потреба од дополнителен персонал од странство, да се преземат подготвителни чекори – визни процедури, брифинг процедури, опис на работни места, и др.;
- подготовка на материјали за обука кои може да се користат во случај на катастрофа за нов ангажиран персонал (види Анекс 9 и ЦД Ром);
- подготовка на опрема и материјали: канцелариска опрема, формулари, список на интернет страни кои може да се користат при катастрофа, телекомуникации, и др.(види Анекс 10);
- определување каков вид на логистичка поддршка ќе биде потребна.

4.3 Зајакнување на подготвеноста на властите и други чинители

Националните друштва и делегациите можеби ќе треба да обезбедат технички совети и да работат на подигање на свеста за да осигурат дека другите чинители, вклучувајќи ги и властите, се запознати со потребите во сферата на воспоставување на семејни врски за да може да обезбедат соодветен одговор. Тука се подразбира, меѓу другото, регистрација за време на медицинска евакуација и совети околу правната регулатива која се однесува на исчезнати роднини и кога не е можно да се идентификуваат поединци.

Државите имаат одредени одговорности на овој план во согласност со одредбите на Женевските Конвенции и Дополнителните протоколи од 1977 година кои се применуваат за време на вооружени судири или насилство.

4.4 Зајакнување на подготвеноста на општата популација

Движењето може да промовира клучни пораки, вклучувајќи препораки, со цел луѓето, посебно децата, да имаат со себе контакт детали (поштенска адреса и е-маил адреса и телефонски број)на блиски роднини и да носат одреден документ за идентификација.

Дел 5 ПРОЦЕНА И ПЛАНИРАЊЕ

Овој дел се фокусира на процесот како да се направи најдобра можна процена и план за активности под притисок на времето и претставува логички чекори кои ќе им помогнат на лицата кои прават оперативни избори при одредена катастрофа.

5.1 Преглед

Како што веќе беше кажано во воведот овој дел се фокусира на процесот како да се направи најдобра можна процена и план за активности под притисок на времето и претставува логички чекори кои ќе им помогнат на лицата кои прават оперативни избори при одредена катастрофа. Меѓутоа, многу е ретко во реални околности да се следат овие чекори по линеарна редоследна линија.

Процената, одговорот, приоритетизирањето, планирањето и мониторингот се суштински задачи за време на катастрофата. Тие обично се спроведуваат истовремено. Заради тоа, овој дел треба да се користи како водич за извршување на овие задачи и врските помеѓу нив, наместо на него да се гледа како сет на процедури кои се реализираат редоследно една по една. Задачите се илустрирани во проектниот циклус прикажан подолу.



Итниот одговор и брзата процена треба да се спроведат во исто време. Деталната процена овозможува повеќе информации за да се утврдат следните чекори и посакувани цели во име на погоденото население, имајќи го во предвид оперативниот контекст, потреби и капацитети, вклучувајќи ги капацитетите и планираната улога на Движењето.

При планирањето, многу е важно да се навратиме на Дел 8, каде се прикажани чекорите за спроведување на фазите на одговор во делот на

воспоставување на семејни врски и типичните активности за воспоставување на семејни врски кои се преземаат во име на различни групи на погоденото население и нивните роднини.

Во овој дел се опишани пет задачи:

- Процена
- Анализа
- Приоритетизирање
- Избор на стратегија и утврдување на цели
- Планирање на активности

При сите овие пет задачи, од моментот кога ќе се добие информација па се до подготовката на планот, треба да се прават претпоставки за потреби во сферата воспоставување на семејни врски и преземање на најсоодветен одговор и потоа тие да се тестираат согласно со актуелната ситуација и потреби. Сите пет задачи инволвираат континуиран мониторинг и прегледување, со текот на настаните и појасната слика за информациите и согласно со променливите потреби.

Сите формати за процена и планирање прикажани во овој дел се достапни на ЦД РОМ-от.

5.2 Процена

Цел на процената е да се разбере ситуацијата преку идентификување на проблемот, изворот на проблемот и последиците, и да се препорача соодветен одговор. Процената е клуч за обезбедување на соодветен одговор на актуелните потреби на корисниците во текот различните фази на катастрофата (итна фаза/фаза на опоравување).

Првичната процена е исто така од суштинско значење со цел да се добијат основни информации според кои понатаму ќе може да се мери и евалуира остварениот напредок во насока на остварување на посакуваните резултати. Во идеални околности, секогаш треба да се спроведе детална процена на потреби. Во реалноста, а посебно во итната фаза, честопати е можна само брзата процена и основните информации може да бидат некомплетни.

При спроведувањето на брза процена, многу е важно да се обезбеди итниот одговор, на пример во форма на телефонски повици (мобилни или сателитски) и преку Порака дека лицето е безбедно и добро, или преку вршење на регистрација на деца без придружба.

5.2.1 Примарни и секундарни информации

За да се идентификуваат потребите во делот на воспоставување на семејни врски на погоденото население, треба да се соберат и анализираат примарни информации (информации од директни извори, врз база на набљудувања на лице место или информации собрани директно од погоденото население или од вработените или волонтерите) и секундарни информации (информации од индиректни извори како што се извештаи од медиуми, влада и други организации).

Ако нема директен извор (што честопати се случува на самиот почеток), ќе треба да се користат секундарни информации и минатите искуства за слични ситуации со цел да се направат претпоставки во однос на очекуваните потреби во делот на воспоставување на семејни врски. Во оваа фаза, исто така е важно да се направи процена на сигурноста на изворите на секундарните информации.

Прелиминарната анализа на достапните информации дава основа да се одлучи дали е потребен одговор во делот на воспоставување на семејни врски и каков вид на процена треба да се направи. Брзиот одговор и процена се секогаш пожелни, но пристапот, безбедноста, и други ограничувања може да резултираат со пролонгирање на одговорот. Штом ќе се донесе одлука за спроведување на процена, следниот чекор е правење на потребните подготовки.

5.2.2 Подготовка на процената

Првата задача е да се соберат и анализираат достапните информации во однос на општата состојба во погодената области(и). При тоа, важно е да се има во предвид квалитетот на достапните информации (како се собрани, кој ги дал, која е нивната намена, дали е изворот сигурен или пристрасен, дали информациите се скорешни, дали се базираат на мислења или факти, и др.) и да се утврдат целите на процената.

Утврдување на цели и избор на методи кои треба да се користат

Ова може да се разложи на следниве задачи:

- Идентификација на причини за спроведување на евалуација;
- Идентификација на главни цели на процената (може да има и само три до четири);
- Дефинирање кој ќе ги добие резултатите од процената (координатор за воспоставување на семејни врски, менаџмент на националното друштво, Меѓународен Комитет на Црвен крст, Меѓународната Федерација на друштва на Црвен крст и Црвена полумесечина, донатори, други организации);

- Избор на вид на процена која ќе се спроведе (брза или детална) имајќи ја во предвид итноста и можните пречки (пристапност и безбедност);
- Список на прашања кои треба да се опфатат (види Анекс 2);
- Определување на географски области кои треба да се опфатат, редоследно според приоритетноста;
- Список на активности кои ќе се реализираат во рамки на процената;
- Број на лица и логистички ресурси кои ќе бидат потребни за процената;
- Предвидување во однос на времетраење на процената;
- Одлука дали процената ќе се спроведе со партнери (од Движењето или надвор од него).

Организирање на збирање на информации

Со цел да се обезбеди дека процената ќе ги реализира зацртаните резултати, подгответе првичен список на работи кои треба да ги има во предвид тимот за спроведување на процена:

Листа за проверка на потребни работи

- Работи кои треба да се проверат: тие се извлекуваат од листата за проверка за спроведување процена прикажана во Анекс 2
- Методи за собирање информации (интервјуа, набљудување, секундарни извори, и др.) (види 5.2.7)
- Клучни обезбедувачи на информации (види 5.2.7)
- Место кои треба да се посетат (кампови, засолништа, болници, мртвечници, специјални институции како што се домови за деца без родители, домови за стари лица, и др.)
- Список на потребни материјали и опрема (вклучувајќи и телекомуникациски средства)
- Логистика и администрација (транспорт, сместување, аванс на пари)
- Безбедносни правила (ако е потребно).

Првичната листа за проверка е многу важна алатка, но спроведувањето на процената може да инкорпорира и други активности и потреби.

Избор на тим за процена

Понекогаш процената ја спроведуваат едно до две лица. Кога се врши избор кој ќе ја спроведува процената, важно е да се имаат во предвид следниве работи:

- Искуството во сферата на воспоставување на семејни врски и знаењата на тим лидерот;
- Познавање на јазиците во погодениот регион;
- Полова структура – тимот треба да има и мажи и жени во својот состав;
- Треба да се има во предвид националноста, верата и етничката припадност на членовите на тимот, посебно во области погодени од судири, со цел да се зачува нивната безбедност, пристап и перцепцијата на населението врз тимот;
- Алоцирање на задачи за секој член на тимот.

Многу е важно да се препознае вредноста на заедничка работа со други тимови за процена. Други тимови кои спроведуваат нивни процени можеби ќе може да соберат информации кои се од интерес за процената во сферата на воспоставување на семејни врски. Исто така може да се препорача и спроведување на мултидисциплинарни процени, во однос на различните потреби на ранливото население (види Дел 6.1)

5.2.3 Спроведување на процена

Следниве основни принципи се применуваат при спроведување на процена:

- Консултирајте ги луѓето кои се директно погодени од катастрофата за да ги разберете нивните реални потреби. Надвор од погодената област, ставовите и гледиштата на членовите на семејствата кои сакаат да добијат вести, може да се соберат преку Мрежата за Семејни Вести.
- Земете ги во предвид потребите во сферата на воспоставување на семејни врски на различни групи (мажи, жени, стари лица, деца, странци или маргинализирани групи).
- Видите колку се веродостојни информациите. Дали се факти, мислења или гласини?
- Имајте во предвид дека информациите може да бидат пристрасни (од страна на лицата кои ги даваат информациите и од страна на лицата кои ја спроведуваат процената).
- Очекувајте го неочекуваното. Бидете подготвени вашите претпоставки да не бидат исполнети.
- Размислете за потребите во делот на воспоставување на семејни врски на поширокото население. На пример, некои домаќинства кај погоденото население можеби треба да обезбедат поддршка за поединци и деца кои се одвоени од нивните семејства, но немаат ресурси тоа да го направат.

- Направете распоред на теренски посети кога луѓето посебно се зафатени со одредени активности (на пример за време на дистрибуција на храна).
- Размислете на кој начин ќе се користат информациите: каков вид на програм и алатки за воспоставување на семејни врски ќе бидат или нема да бидат соодветни (види 5.3 подолу).

5.2.4 Ранливи групи и поединци

Кај одговорот за воспоставување на семејни врски, од суштинско значење е да се направи процена на потребите, вклучувајќи ги потребите за обезбедување помош и заштита, на ранливите поединци и групи, посебно деца, и обезбедување на брз одговор (види Дел 6 за да добиете повеќе информации).

Ранливи поединци може да бидат: деца без придружба или раздвоени деца, стари лица кои живеат сами, хронично болни лица, лица со хендикеп на кои им е потребна поддршка, лица на кои им е потребна поддршка од институции за обезбедување на материјални средства за живот (затвори, сиропиталишта, домови за стари лица, и др.), лица кои се зависни како резултат на катастрофа, посебно лица кои се хоспитализирани, странци кои немаат амбасада во земјата или немаат можност да пристапат до дипломатското претставништво, и други групи на поединци кои се ранливи во специфичен контекст. Во продолжение следуваат насоки за спроведување на процена на ранливи групи и поединци.

- Ранливите групи и поединци може да имаат потреби за засолниште, здравствена грижа и заштита како и потреби за воспоставување на семејни врски кои наложуваат итна процена и одговор.
- Потребите на ранливите лица и поединци се комплексни и наложуваат мулти-дисциплинарна процена.
- Процената мора посебно да ги земе во предвид улогите на властите и локалните заедници, како и активностите на други агенции.
- Процената не смее да стигматизира.
- Процената мора да ги почитува гледиштата на погодените лица, вклучително и ранливите поединци, и да не ги третира како пасивни приматели на услуги.
- Интервјуата најдобро е да ги спроведуваат лица кои имаат искуство во работа со ранливи поединци.

5.2.5 Менаџирање на починати лица и воспоставување на семејни врски

Во катастрофа, можеби ќе треба да се направи процена на кој начин ќе се постапува со посмртни останки на луѓето. За ова важно прашање, погледнете го Дел 7 за дополнителни информации.

5.2.6 Како се собираат информации

Анализата на информации кои се достапни во раната фаза, комбинирани со претходно искуство, ја формираат основата за утврдување на области и категории на население на кои им е треба приоритетна процена. Приоритетизацијата мора да го има во предвид влијанието на катастрофата во однос на единството на фамилијата и ранливите поединци (види Дел 5.6).

Насоките кои се обезбедуваат тука се насочени на собирање на информации во погодената област(и). Вредно е да се напомени дека ќе се продолжи со собирање на информации од други извори надвор од погодената област (од националните власти и други чинители), во однос на нивните процени и планови, и ваквите информации ќе бидат дел од целокупната процена за воспоставување на семејни врски. Многу е важно да се имаат во предвид и потребите на роднините кои се наоѓаат надвор од земјата.

Има два методи за собирање информации: преку директно набљудување на терен и преку интервјуа.

Набљудување

Набљудувањето е важно затоа што им овозможува на лицата кои работат на полето на воспоставување на семејни врски да добијат брзи одговори на прашања како што се на пример:

- Дали телекомуникациските средства се достапни за погоденото население (пример. раселени лица во кампови или засолништа)? Дали се лесно достапни за користење (пристап, цена)?
- Дали населението има спонтано залепено, плакати со слики или пораки, со цел да се бараат роднини?
- Дали одредени групи на ранливи или маргинализирани лица се изгубени или не се згрижени?
- Дали телата на погинатите лица се собрани или не?
- Дали претпоставките кои се направени пред процената може да се потврдат со директно набљудување?

Интервјуа

Собраните информации преку набљудување може да се споредат со информациите кои се собрани преку интервјуата. Интервјуата честопати се спроведуваат со лица кои се клучни за обезбедување на информации.

Клучни обезбедувачи на информации

Ова се луѓето кои имаат специфични знаења за одредени аспекти на погоденото население, како што се на пример здравствени работници,

државни службеници (на локално и национално ниво), членови на здруженија на жени, лидери од заедницата, верски лидери, претставници на други невладини организации, претставници на институции (затвори, сиропиталишта, домови за стари лица), социјални работници и телекомуникациски персонал.

Интервјуата може да се базираат на избор на случаен примерок или пак на посебно избран репрезентативен примерок. Целниот пристап е фокусиран на одредена целна популација и на определени клучни обезбедувачи на информации: ова е предност кога треба да се спроведе брза процена.

Интервјуата се суштински дел од процената, без разлика дали се прават во погодената област или не. Потребно е да се донесе одлука дали ќе се спроведуваат групни или индивидуални интервјуа, кои прашања ќе се поставуваат и како ќе се спроведуваат интервјуата.

Групни интервјуа

Поттикнувањето на атмосфера на конструктивна дискусија му овозможува на лицето кое го спроведува интервјуто вкрстено да ги проверува информациите и да напипува различни прашања од интерес. Со цел да се стекне слика за проблемите, најдобро е да се повикуваат луѓе од двата пола и од различни возрасни групи и социјален статус. Многу е важно луѓето да се поттикнат слободно да зборуваат, но и да се обезбеди дека учеството на луѓето во интервјуирањето нема да предизвика проблеми на членовите на групата или на нивните семејства. Ако е таков случајот, треба да се организираат интервјуа со специфични групи или треба да се спроведат индивидуални интервјуа.

Индивидуални интервјуа

Тие се препорачуваат кога прашањата кои се поставуваат се од чувствителна природа, на пример, ако се однесуваат на комплексна семејна состојба, или ако потребите во доменот на воспоставување на семејни врски се поврзани со безбедносни/сигурносни прашања, и др. Овој вид на интервјуа може да бидат корисни со клучни обезбедувачи на информации, или кога прашањата се фокусирани на специфични прашања (малолетници без придружба, постапување со посмртни останки и др.).

Како треба да се спроведуваат интервјуата

Интервјуата не треба да почнуваат со директни прашања за воспоставување на семејни врски, туку треба да почнуваат со општи прашања за состојбите во погодената област. Меѓутоа, ако веќе се спроведени или ако се спроведуваат процени за обезбедување на помош, се препорачува лицето кое го спроведува интервјуто бргу да премине на прашања поврзани со воспоставување на семејни врски, по претставувањето на тимот и појаснување на целите на интервјуто.

Прашањата треба да бидат отворени, со цел да не се ограничат одговорите или да не се добијат пристрасни одговори. Се препорачува да се навратите на листата за проверка во Анекс 2, и да останете флексибилни и отворени за нови прашања и одговори кои може да произлезат за време на интервјуто.

5.3 Анализа

Овој процес, во текот на кој се прават препораки во однос на приоритети во делот на воспоставување на семејни врски и обезбедување на најсоодветен одговор, го означува почетокот на процесот на планирање. Собраните информации континуирано се анализираат за време на процената.

При користењето на собраните информации, треба да се посвети внимание на следниве прашања:

- Кои се главните потреби во делот на воспоставување на семејни врски (редоследно според важноста)? (види Табела 2)
- Кој е погоден од овие потреби и каде?
- Дали погоденото население користи механизми за справување за адресирање на овие потреби?
- Дали погоденото население има добиено услуги во сферата на воспоставување на семејни врски од други чинители присутни на теренот?
- Дали е потребен одговор во делот на воспоставување на семејни врски од страна на мрежата на Движењето?
- Ако е потребен одговор, каков вид на одговор е потребен?
- Кои алатки/пристапи за воспоставување на семејни врски може да бидат соодветни?

Многу е важно информациите континуирано да се анализираат во текот на целата проценка. Посебно внимание треба да се посвети на можни контрадикторности или недоследности кои треба понатаму да се испитаат. Не престанувајте со анализата се до крајот на процената.

Сумирањето на информации ќе биде од суштинско значење за носење правилни одлуки и за започнување на процесот на планирање. Примерот подолу покажува како да се сумираат информации кои се собрани од различни извори (директни и индиректни) и како се користат понатаму во овој дел.

Табела 1 Пример на резиме на собрани информации во определена област

Датум и место на теренска процена	Област А, 1-4 Јануари
Тим	Лице А, Лице Б, Лице Ц
Претпоставки за потреби во делот на воспоставување на семејни врски (пред процената)	Недостаток на комуникациски средства Ранливи лица со потреба за воспоставување на семејни врски Многу малолетници без придружба
Број и вид на интервјуа	15 интервјуа со клучни информатори од редот на локалните власти, Граѓански здруженија, други НВО 3 групни интервјуа со раселени лица (една од групите составена само од женски лица)
Потреби за воспоставување на семејни врски идентификувани за време на интервјуата (редоследно според приоритетност)	Бројот на деца без придружба и раздвоени деца е непознат, Но 40 се идентификувани за 4 дена и се претпоставува дека има повеќе Недостаток на комуникации надвор од погодената област што претставува голем проблем за населението
Пресметан број на лица со потреби во делот на воспоставување на семејни врски	Непознат број, но се претпоставува дека бројот се движи околу 10% од 100,000 лица (толку има со роднини надвор од погодената област)
Идентификувани механизми за справување (да/не, ако одговорот е потврден, кои механизми се идентификувани)	Спонтано се поставени знаци за исчезнати лица Локален бизнисмен има ставено на располагање сателитски телефон во главниот град на областа
Други вклучени чинители	Локални власти 2 локални НВО 1 меѓународна НВО Телекомуникациска компанија
Собраните информациите се совпаѓаат со информациите од директното набљудување (да/не, ако одговорот е негативен, наведете ги причините)	Нема воспоставено сеуште систем за телекомуникации за поголемиот дел од население (5 до 10 дена за поправка на системот) Има знаци дека има исчезнати деца
Идентификувани потреби за воспоставување на семејни врски кои не се опфатени од други чинители	Телекомуникации Централизирано регистрирање на деца без придружба и ранливи возрасни лица
Локални капацитети за воспоставување на семејни врски на националното друштво и/или делегација на Меѓународниот Комитет на Црвен крст	Локалната ООЦК е многу зафатена со дистрибуција на хуманитарна помош Два обучени волонтери за воспоставување на семејни врски Може итно да се мобилизираат нови волонтери Постои канцеларија во областа
Предложени алатки за воспоставување на семејни врски	Сателитски телефони Регистрација на деца без придружба и разделени деца од семејството Објавување на списоци на преживевани и исчезнати

Ако има погодено повеќе од една област, треба да се соберат информации за секоја област во една табела, како во следниов пример.

Табела 2. Пример на собрани резимирани информации (врз база на потреби редоследно според приоритетност

Идентификувани непокриени потреби за воспоставување семејни врски според приоритетност	Идентификувани корисници	Погодени области	Се препорачува одговор од Движењето	Препорачани алатки/пристапи за воспоставување семејни врски	Капацитети за одговор (национално друштво / делегација на МКЦК)
Раздвоени семејства	малолетници без придружба	Област А Област Б Област Е	Да Да Да	Регистрација на деца без придружба и раздвоени деца од родители	2 обучени волонтери во област А 1 обучен вработен во област Б 4 обучени волонтери во област С Нема транспорт во области А,Б и Е Област С има пристап до 1 возило за воспоставува ње на семејни врски
Недостаток на средства за комуникации	Погодено население во и надвор од областа	Област А Област Б Област С		Сателитски телефони Објавување списоци	

Пример на алтернативен модел, за области според принцип на приоритетност

Погодени области според приоритетност	Идентификувани непокриени потреби за воспоставување семејни врски според приоритетност	Идентификувани корисници	Се препорачува одговор од Движењето	Препорачани алатки/пристапи за воспоставување семејни врски	Капацитети за одговор / (национално друштво / делегација на МКЦК)
Област А	Раздвоени семејства	Малолетници без придружба и роднини Минимум 40	Да	Регистрација на деца без придружба и раздвоени деца од родители	2 обучени волонтери во област А Нема транспорт во област А
Област В	Недостаток на средства за комуникација Раздвоени семејства	Според проценки 10.000 Малолетници без придружба и роднини Минимум 30	Да Да	Сателитски телефони Објавување списоци Регистрација на деца без придружба и раздвоени деца од родители	1 обучен вработен и 2 обучени волонтери во област Б Нема транспорт во област Б
Област Е	Недостаток на средства за комуникација	Според проценки 5.000	Да	Сателитски телефони	

Следен чекор е да се комбинира ова резиме со други елементи на анализата и да се подготви стратегија и план за акција кој ќе ги има во предвид силните страни, слабите страни, можностите и заканите (SWOT анализа). Пример за ова е претставен подолу во текстот.

Табела 3 Силни страни, Слаби страни, Можности и Закани (SWOT)

Пример

Силни страни <ul style="list-style-type: none">■ Капацитет за мобилизирање волонтери■ Мрежа на контакти	Слаби страни <ul style="list-style-type: none">■ Недостаток на обучени вработени/волонтери■ Недостаток на логистички средства во Областите А, Б и Е
Можности <ul style="list-style-type: none">■ Поддршка од властите	Закани <ul style="list-style-type: none">■ Слаба координација со властите■ Недоволен пристап до Област Б

5.4 Утврдување на приоритети

Приоритетите се утврдуваат од страна на менаџментот со цел да се обезбеди најефективен одговор, и да не се превидат одредени луѓе кои имаат потреби. Приоритетите може да се менуваат со текот на времето, и штом ќе се преземат најјургентните чекори, може да се започнат и останатите. Процената помага околу утврдувањето на приоритетите, но, јасно, треба да се донесат одлуки во однос на тоа што е најпотребно во однос на приоритетите.

Не сите незадоволени потреби се подеднакво важни и не сите активности започнуваат истовремено. SWOT анализата им помага на одговорните да ги утврдат приоритетите. Многу е важно одговорот да се планира преку фокусирање на најсуштинските потреби во раната фаза, а другите мерки за поддршка кои не се толку приоритетни да се остават за подоцна.

Препорачаните критериуми за приоритетизирање на потребите кои треба да се земат во предвид се следниве:

- Важност на потреби и потенцијално влијание ако не се преземат акции
- Ургентност на потреби и потенцијално влијание ако се одложи одговорот
- Ранливост на корисници и нивната потреба за заштита и помош
- Број на погодени лица

5.5 Утврдување на стратегија и цели

Точките 5.5 и 5.6 се фокусирани на подготовка на формален план за акција. Постојат две фази за планирање на одговор при катастрофи:

- Планирање засновано на брза процена со цел да се одговори на непосредните и најприоритетни потреби: ова се однесува на итната фаза, прв одговор (види Дел 8);
- Планирање базирано на детална процена: ова ќе го води одговорот за време на итната фаза, во третата фаза на одговор и во фазата на опоравување (види Дел 8).

Точките 5.5 и 5.6 се фокусираат на итната фаза, што претпоставува дека подготвените планови ќе се менуваат со промена на ситуацијата на теренот.

Стратегија

Стратегијата идентификува комбинација на улоги (замена, поддршка, убедување) и активности кои се потребни за обезбедување на најсоодветен одговор, согласно со капацитетите и улогите на Движењето и потенцијалот за хуманитарна акција во дадениот контекст.

Пример

Повторно да се воспостават семејни врски во погодената област преку обезбедување на телефонски врски и објавување на списоци (на лица кои се бараат и на лица кои се регистрирани дека се на безбедно и во добра здравствена состојба).

Да се идентификуваат најранливите поединци во погодената област и да се обезбеди нивна брза регистрација, пред да се преземат следните чекори од страна на властите.

Цели

Целите треба јасно да ја изразуваат поддршката на стратегијата преку дефинирање што е потребно да се направи. Целите треба да бидат мудри (**SMART**): специфични-**S**pecific, мерливи-**M**easurable, остварливи-**A**chievable, релевантни-**R**elevant и временски ограничени-**T**ime-limited.

Пример

Цел 1: Регистрирање на сите малолетници без придружба во Областите А и Б колку што е можно побрзо.

Цел 2: Обезбедување телефонски услуги за погоденото население во Областите А и Б до ____ датум.

Цел 3: Објавување списоци, *внатре и надвор од погодената област, на лица кои се бараат и на преживеани лица во Областите А и Б до ____ датум.*

5.6 Планирање на активности

Откако ќе се утврди стратегијата и целите, важно е да се утврди како ќе се реализираат целите, преку подготовка на соодветен план за акција. Разните компоненти на Движењето имаат свои специфични алатки и формати за планирање. Меѓутоа, било кој план за акција треба да ги содржи следниве елементи:

Активности: Избор на пристапи /алатки (Дел 8)

Потребни човечки

ресурси: Улоги и задачи за вработени и волонтери за воспоставување семејни врски (Дел 9)

Потребни ресурси: Материјални, логистички, финансиски

Временска рамка: Период на започнување и крај

Претпоставки: Мора да се направат клучни претпоставки и редовен мониторинг

Менаџирање на ризици: Важни ризици за поединци или Движење и чекори за нивно менаџирање

Мониторинг показатели: Клучни показатели за следење на активности и резултати (види Дел 12)

План за акција

Планот за акција е составен од приоритетизиран сет на цели и активности за остварување на зацртаните цели. Следнава табела, со содржината, се базира на претходните примери од овој дел.

Пример

Стратегија: Поддршка на напорите на властите за спречување на исчезнување лица и одвојување на семејства. Обезбедување на заменски услуги за воспоставување контакти помеѓу семејства.

Цел1: Регистрирање на сите малолетници без придружба во Областите А и Б колку што е можно побрзо.						
Претпоставки: Соработка со локалните власти Соработка со локални граѓански асоцијации и лидерите						
Менаџирање на ризици: Да се осигури сите регистрирани деца да го добијат долготното внимание од властите						
Активности (пример)	Локација	Период	За кого	Материјални и логистички ресурси	Човечки ресурси	Буџет
Испраќање 2 тима за регистрирање деца	Области А,Б, Е и С	10 дена	Деца без придружба и раздвоени деца и нивни роднини	2 возила Канцелариски материјал Формулари за регистрација Поддршка на тимови за логистика и хуманитарна помош	2 тим лидери 4 волонтери	Трошоци за изнајмување на возила Трошоци за персонал Трошоци за волонтер.
Мониторинг показатели: Број на посетени и проверени локации, број на регистрирани деца, други агенции кои работат на задоволување потреби на деца во погодената област.						

Цел 2: Обезбедување телефонски услуги за погоденото население во Областите А и Б до _____ датум.						
Претпоставки: Нормалните телефонски услуги ќе се воспостават во период од 7 дена						
Менаџирање на ризици: Да се обезбеди безбедност и сигурност на опремата						
Активности (пример)	Локација	Период	За кого	Материјални и логистички ресурси	Човечки ресурси	Буџет
Испраќање 2 тима со сателитски телефони	Области А,Б, Е и С	7 дена	Раздвоени членови на семејства (родители, деца, сестри, браќа	2 возила 2 сателитски телефона Канцелариски материјал Поддршка на тимови за логистика и хуманитарна помош	2 теренски тим лидери 6 волонтери	Трошоци за изнајмување на возила Сателитски и телефони Трошоци за персонал Трошоци за волонтери
Мониторинг показатели: Број на посетени и проверени локации, број на направени успешни телефонски повици, други провајдери кои работат во погодената област.						

Штом ќе се подготви планот за акција, треба да се подготви скица од една страна на која ќе се прикаже начинот на организација на тимовите/канцелариите за воспоставување на семејни врски и нивната поврзаност како и бројот на вработени и волонтери, по можност со нивните имиња.

Зависно од спецификите на катастрофата и контекстот во кој се случува катастрофата, важно е да се земе во предвид аспектот на надградба на капацитети и потребите кои може да се адресираат во рамки на постојниот план и одговор за воспоставување на семејни врски (обука, градење односи, и др.). Тука се подразбира и среднорочното влијание на планираните и имплементирани активности за надградба на капацитети и улогата на националното друштво во погодената земја.

Следниве работи исто така треба да се имаат во предвид за време на процената, планирање на анализата и имплементациските фази.

План и Одговор

Недостатоците во однос на информирањето и чекањето “перфектен план” не смее да го одложат ефективниот одговор.

Мониторинг и прилагодување на плановите

Потребите и ефективноста на избраната стратегија треба да се следат и да се прилагодат по потреба. Ова е многу важно да се прави во текот на развојот на настаните и промената на околностите. Фазите претставени во Дел 8 ја истакнуваат потребата да се остане на штрек во однос на променливите потреби и оперативниот контекст. Види Дел 12 - Мониторинг.

План за неколку одговори при една катастрофа

Катастрофите може да создадат групи со специфични потреби на различни локации, што ќе наложува различни видови на одговори. Види Дел 8.

Соодветно менаџирање на ризици

Одговорот генерално наметнува неколку видови на ризици за општото население; одговор за поддршка на ранливо население генерално наложува внимателен менаџмент на ризици. Види Дел 6.

Планирање на менаџмент на податоци

Многу е важно да се испланира добар систем за собирање, проверка, складирање, фајлирање, повикување и пренесување на податоци. Види Дел 10.

Врски со други делови

Кога се подготвува планот за акција за одредена катастрофа, клучна работа е и изборот на алатки и пристапи кои ќе се користат при спроведувањето на операцијата. Заради тоа, многу е важно да се погледне Дел 8, каде се дадени насоки во однос на изборот на алатки, и Анекс, каде се претставени сетовите на алатки.

Деловите 6 и 7, и анексите кои се однесуваат на нив, обезбедуваат оперативни насоки за ранливите групи и деца во однос на воспоставување на семејни врски и постапување со починати лица при катастрофи, кои може да бидат важни елементи во планот за акција.

Деловите 9 и 10 обезбедуваат препораки за потребите во однос на човечки ресурси и отворањето канцеларии, формирањето административни системи и бази на податоци, и на сите овие елементи треба да им се посвети должно внимание при планирањето.

Дел 6 РАНЛИВИ ГРУПИ И ДЕЦА

Овој дел се однесува на потребите на децата и ранливите групи и поединци. Потребите на ранливите групи и поединци во делот на воспоставување на семејни врски честопати се поврзани со нивните потреби за обезбедување на заштита и преживување.

За време на сите фази на одговорот за воспоставување на семејни врски (вклучително при спроведувањето на процена, планирање и обезбедување на услуги на среднорочен план), треба да се посвети внимание на ранливите поединци.

При обезбедување на одговор за воспоставување на семејни врски, од суштинско значење е да се препознаат потребите, вклучително со потребите за заштита и преживување, на ранливите поединци и групи, посебно децата, и обезбедување на брз одговор. Како резултат на одвојување (пред или како последица на катастрофата), потребите за заштита на ранливите поединци може да се зголемат. Заштитните активности во овој контекст се однесуваат на сите активности наменети за обезбедување на целосна почит на поединецот и заштита од насилство, физичка злоупотреба, експлоатација, болест и психолошко страдање.

Потребите во делот на воспоставување на семејни врски за ранливи групи и поединци честопати се поврзани со потребите поврзани со нивна заштита и преживување. Одговорот во делот на воспоставување на семејни врски може да биде регистрација на ранливи поединци, служба барање и воспоставување на семејни врски кои може да ја зајакнат заштитата на поединецот. Овие одговори може да се надополнат со обезбедување услуги, помош или имплементација на заштитни мерки или упатување до соодветни институции или други организации.

Оперативните мерки кои ги презема движењето за заштита и помош на луѓето ќе зависат пред се од капацитетот и улогата, улогата на националните институции и улогата на други организации. Улогата на вработените и волонтерите за воспоставување на семејни врски во однос на заштитните активности може да варира од упатување на лицата до други институции или организации па се до директни активности за преземање на заштита на лицата. Ранливи поединци кои потпаѓаат во оваа категорија се:

- Раздвоени деца (деца одвоени од родителите или од законски застапници а за кои не се грижи друго возрастно лице од семејството);
- Деца без придружба;
- Стари лица кои живеат самостојно;
- Хронично болни лица;
- Лица со хендикеп на кои им е потребно помош;

- Лица кои се потпираат на одредена институција како резултат на нивната материјална или друга состојба (затвори, сиропиталишта, домови за стари лица, и др.) или кои се зависни како резултат на катастрофа, посебно хоспитализирани лица;
- Бремени жени;
- Самохрани семејства каде главата на семејството е жена со мали деца;
- Сами жени, под ризик од сексуална или друга злоупотреба;
- Странци кои немаат дипломатско претставништво во земјата или пак немаат пристап до него;
- Други групи на поединци кои се ранливи во одреден специфичен контекст.

6.1 Ранливи групи и поединци: оперативни насоки

Види Табела 1, Дел 8 за понатамошни насоки за алатки и пристапи кои треба да се користат.

- Ранливите групи и поединци може да имаат итни потреби во делот на воспоставување на семејни врски во сферата на поддршка со заштита и помош (здравствена грижа, вода, засолниште и др.) кои наложуваат итен одговор.
- Потребите на ранливите групи и поединци се комплексни и наложуваат мулти-дисциплинарен пристап.
- Одговорите во име на ранливите групи мора да ја имаат во предвид улогата на властите и локалните заедници, како и активностите на други агенции кои обезбедуваат поддршка на овој план. Треба да се направат понуди за услуги во делот на воспоставување на семејни врски и друга помош преку властите и треба да се почитуваат претходно потпишани договори.
- Иако активното барање на поединци обично не се прави за општата популација во текот на итната фаза од катастрофата, сепак тоа можеби може да се направи за ранливи поединци.
- Поддршката обезбедена за ранливи групи не смее да ги стигматизира. Многу е важно да се земат во предвид капацитетите и желбите на ранливите групи и поединци и тие да не се третираат како пасивни приматели на помош.

6.2 Деца без придружба и раздвоени деца: оперативни насоки

Покрај утврдените принципи во Дел 2, многу е важно да се истакнат следниве принципи.

- Правата на детето се утврдени во меѓународното право (Женевските Конвенции од 1949 година и Дополнителните Протоколи од 1977 година, Конвенцијата за правата на детето на

Обединетите Нации и нејзиниот Дополнителен Протокол како и Конвенцијата за статусот на бегалци (1951) и нејзиниот Протокол, како и домашната легислатива.

- Улогата на националните и локалните власти и други структури во локалните заедници е многу важна во однос на утврдување на тоа што е најдобар интерес на детето.
- Основен оперативен принцип кога се одлучува за иднината на детето е да се имаат во предвид најдобрите интереси на детето.
- Сите деца имаат право на:
 - Име, правен идентитет и регистрација на детето при раѓање;
 - Физичка и правна заштита;
 - Да не бидат одвојувани од своите родители;
 - Обезбедување на основни потреби за живеење;
 - Грижа и помош соодветна на возраста и развојните потреби;
 - Учество во одлуки за нивната иднина.
- Децата треба да се ислушаат и нивните мислења треба да се земат во предвид согласно со нивната возраст и зрелост.
- Децата треба да бидат информирани за плановите кои се прават а се однесуваат на нив.
- Специфичните потреби на девојчињата мора да се земат во предвид.
- Други итни активности (помош, засолниште, здравствена грижа, и др.) не треба да се пролонгираат и мора да се земат во предвид при планирање и имплементација на вакви активности.
- Важно е да се делува колку што е можно побргу да се спречи одвојувањето на децата од родителите и зачувување на нивната безбедност и здравје.

Со цел да се запазат најдобрите практики во однос на обезбедување поддршка на деца без придружба и одвоени малолетници, погледнете ги Меѓу-агенциските принципи *за деца без придружба и раздвоени деца и воспоставување семејни врски: водич за национални друштва на Црвен крст и Црвена полумесечина*. За специфични практични оперативни насоки во однос на децата без придружба и раздвоени деца, погледнете го Анекс 4 во овој Теренски Прирачник. Исто така погледнете 'Однос со деца' на ЦД РОМ-от.

6.3 Други специфични потреби

Одредени маргинализирани групи, како што се етнички, верски или јазични малцински групи, или социјални групи како што се недокументирани мигранти, можеби нема да бидат во можност на едноставен начин да имаат пристап до услуги во делот на воспоставување на семејни врски.

Треба да се направат напори да им се обезбеди пристап до информации и услуги (превод на материјали, обезбедување на вработени/волонтери кои го зборуваат нивниот јазик, контакти со мрежи и лидери во заедницата, и др.).

Во безбедносно проблематични средини, ваквите групи може да се изложени на безбедносни ризици, па затоа е од суштинско значење да се биде искрен со нив во однос на податоци кои се собираат и се однесуваат на нив. Може да има и странци во погодената област. Амбасадите или конзулатите обично преземаат одговорност за своите граѓани, но кога тоа не е можно, Движењето може да спроведува активности за воспоставување на семејни врски во нивно име или во име на нивните роднини.

Дел 7

ВОСПОСТАВУВАЊЕ СЕМЕЈНИ ВРСКИ И ПОГИНАТИ ЛИЦА ВО КАТАСТРОФИ

Собирање информации за умрени лица и соодветно и достоинствено менаџирање и идентификација на умрени лица при катастрофи може да спречи лицата кои загинале да се водат како исчезнати, да се појасни нивната судбина и да се овозможи погодените семејства достоинствено да ја надминат тагата за загинатите лица.

7.1 Значењето на постапувањето со телата на погинати лица

Соодветното менаџирање со телата на погинатите лица во одредена катастрофа станува се поважно и препознато прашање како неизбежна компонента на хуманитарната акција, заедно со спасувањето и грижата за преживеаните и обезбедување на есенцијални услуги. Од гледна точка на воспоставување на семејни врски, клучен аспект е појаснување на судбината на исчезнатите и заштита на правата на ожалостените да знаат што се случило со нивните најблиски за да можат да се ги оплакуваат.

Овој дел појаснува како собирањето информации за погинатите и соодветното и достоинствено постапување со посмртните останки може да помогне лицата кои се погинати во катастрофата да се видат како исчезнати, да се потпомогне разјаснувањето на нивната судбина и да им се помогне на ожалостените семејства да ги оплакуваат починатите.

7.2 Улоги и одговорности

Постапувањето со посмртните останки, вклучително и преземање, транспорт, чување и идентификација на посмртните останки, е одговорност на властите (честопати таа улога ја има полицијата) и форензичарите. Меѓутоа, по случувањето на катастрофата, властите може да не се во состојба да се справат со состојбата: може да се повикаат неспецијалисти хуманитарни работници за да помогнат и/или да обезбедат совети во овој процес.

Без разлика на околностите, неспецијализираните хуманитарни работници секогаш треба да обезбедат овластувања и дозвола, вклучително и за осигурување на нивната безбедност. Тие исто така треба да обезбедат нивно прифаќање од страна на семејствата и, ако треба, од лидерите во заедницата и од верските лидери. Доколку тоа не се направи, може да се поведе и кривична одговорност и непотребни безбедносни ризици за инволвираните лица, како и компликации на идентификацискиот процес и предизвикување на непотребно страдање кај ожалостените семејства.

Кај определена катастрофа, улогата на Движењето во однос на постапување со посмртни останки се договара со властите. Овие одговорности може да бидат следниве:

- Советодавна улога за властите;
- Собирање на информации за погинатите лица;
- Постапување со посмртните останки, складирање и погребување;
- Поддршка за семејствата на настраданите од катастрофата.

Дури иако Движењето нема активна улога на ова поле, мора да биде целосно информирано за улогите на властите и други чинители како и за процедурите кои се користат во процесот. Треба да се направи напор да се обезбедат списоците со погинати лица, или да може лицата кои сакаат информации да се насочат до соодветните институции кои имаат вакви информации.

7.3 Процена и информации

Без разлика која улога ја има Движењето, треба да се соберат следниве информации.

За погинатите лица

- Колку луѓе се погинати? Каде? Дали е можен пристап до посмртните останки?
- На кој начин се враќаат и се постапува со телата?
- Дали умрените тела се палат или само се закопуваат (тоа треба да се спречи, доколку е можно)?
- Дали со телата на погинатите се постапува на начин кој може да се докаже како трауматичен за семејствата? Како? Каде?
- На кој начин се чуваат посмртните останки? Каде?
- Како тие се идентификуваат (визуелно препознавање, споредување на анте-мортем и пост-мортем податоци, ДНК анализа)? Каде? Од страна на кого?
- На кој начин се испраќаат телата до семејствата?
- Како се врши ослободување од неидентификувани тела? Каде?

За системот: Одговорности и капацитети

- Која институција е одговорна за постапување и идентификација на погинатите лица на локално, регионално или национално ниво?
- Како ова е организирано? Кој е одговорен за координација?
- Која е улогата на Движењето, ако има некаква улога воопшто?
- Комуникација: Кои информации се пренесуваат на населението во однос на погинатите лица (опоравување, постапување, складирање, идентификација)?

Во однос на специфичните потреби на семејствата

- Дали има одговорно лице за врски со семејствата кое ќе ја обезбедува потребната поддршка за семејствата?
- Дали има достапна психолошка поддршка?
- Дали ожалостените семејства се информирани за процедурите и постапката за земање и идентификација на погинатите најблиски?

7.4 Постапување со посмртни останки

Движењето секогаш треба да има адвокативна улога во однос на почитување на посмртните останки и олеснување на процесот на идентификација. Кога националното друштво има специфична улога во менаџирањето на погинатите лица, тоа треба да осигури дека работата ќе ја извршува во согласност со општо прифатените стандарди.

Првата акција по катастрофата честопати е расчистување на теренот и собирање на погинатите лица за да се закопаат. Во оваа фаза, многу е важно да се евидентира што е направено со цел да не се “создадат” исчезнати лица.

7.5 Идентификација на посмртни останки и оплакување

Примарна грижа од аспект на воспоставување на семејни врски е да се идентификуваат посмртни останки на луѓе. Властите имаат јасна одговорност да направат се во рамките на нивните можности да ги идентификуваат погинатите лица и да ги предадат телата на нивните семејства за да се обезбеди соодветен закоп на лицата. За оваа цел, за исполнување на оваа одговорност, понекогаш е потребна поддршката на меѓународната заедница.

Кај повеќето култури, враќањето на телото на семејството им помага на луѓето да ја прифатат смртта, и на починатите лица им се овозможува соодветен погреб. Кога е невозможно да се идентификуваат сите погинати луѓе, на пример заради големината на катастрофата, тоа треба да му се објасни на населението. Исто така треба да се земе во предвид локацијата и организацијата на погребувањето, согласно со желбите на заедниците. Движењето исто така може да игра важна улога во обезбедувањето на поддршка на семејствата за спроведување на погребните ритуали.

7.6 Обезбедување на информации за погодените семејства

Главен приоритет за погодените семејства е да ја знаат судбината на нивните најблиски кои се исчезнати. Во секоја фаза од процесот на опоравување и идентификација, важно е да им се обезбедат точни информации. На семејствата мора да им се дадат реални очекувања од процесот, вклучително и методите кои се користат и временската рамка за опоравување и идентификација на посмртните останки.

Семејствата треба да се информираат за наодите и идентификацијата на нивните најблиски пред било кој друг. Една од улогите на Движењето е да им се помогне на семејствата да регистрираат/документираат информации за нивни исчезнати роднини и да проверат дали овие роднини се сеуште живи, или ако не се, да се обезбеди доказ за нивната смрт и околностите под кои настанала смртта.

Движењето треба да обезбеди врска со властите во однос на менаџирање и идентификација на погинатите лица, посебно кога станува збор за комуницирање на информации до семејствата. Во случај на потешкотии, вклучително со потешкотиите на семејствата, ќе биде потребно нивно застапување пред властите.

За практични е едноставни совети за менаџирање на посмртни останки од страна на лица кои не се специјалисти и лица кои укажуваат првична помош навратете се на Теренскиот Прирачник за лица кои укажуваат првична помош, од 2006 година, заедничка публикација со Пан Американска Здравствена Организација/Светската Здравствена Организација, Меѓународниот Комитет на Црвен крст и Меѓународната Федерација кој може да се најде на крајот на Теренскиот Прирачник за Воспоставување на Семејни Врски при Катастрофи и кој е исто така достапен на www.icrc.org.

За итни процедури во однос на погинати лица, погледнете го Анекс 3.

Дел 8

ИЗБОР НА ВИСТИНСКИ АЛАТКИ И ПРИСТАПИ

Избор на алатки и пристапи за време на различни фази на катастрофата за различни групи на погодено население, со описи и цели за секоја алатка.

8.1 Преглед

Клучен дел од планирањето на одговорот во делот на воспоставување на семејни врски е изборот на алатки и пристапи кои се користат за опслужување на погоденото население при спроведувањето на процената. Во овој дел се претставуваат следниве информации:

- Насоки за одговор за воспоставување на семејни врски во различни фази на процесот и веројатниот избор на алатки за воспоставување на семејни врски во различни фази за различни категории на погодено население;
- Краток опис на 14 алатки и пристапи за воспоставување на семејни врски и нивната цел

Анекс 5 (Сет на алатки за воспоставување на семејни врски) обезбедува детални оперативни насоки како да се изберат и користат алатки и пристапи.

ЦД РОМ-от содржи примери на формулари и материјали поврзани со опишаните алатки и пристапи. Тие може да се прилагодат за потребите на специфична катастрофа. Исто така претставени се примери за обуки во однос на алатките и пристапите кои се опишани во овој Теренски Прирачник.

Упатствата и табелата кои се претставени во овој дел не се инструкции кои дефинитивно го определуваат или пак го ограничуваат опсегот и видот на одговорот. Изборот на алатки треба да се адаптира согласно со контекстот, потребите кои произлегуваат од процената и утврдениот план за акција.

Иако опсегот на овој Прирачник е ограничен на воспоставување на семејни врски, вработените и волонтерите кои работат на полето на воспоставување на семејни врски ќе може со знаењата соодветно да обезбедат инструкции за најтните случаи кои имаат потреба од здравствена грижа, хуманитарна помош или заштита.

8.2 Препораки за одговор за воспоставување на семејни врски во различни фази

Приоритетите кои ќе ги определи Движењето ќе зависат од бројот на погодени лица и потребните ресурси за користење одредени алатки/пристапи. Приоритетите ќе варираат зависно од категоријата на

население кое се поддржува и фазата на катастрофата (види Дел 3, дијаграм на страна 26).

ИТНА ФАЗА: ИНИЦИЈАЛЕН ОДГОВОР

Иницијалниот одговор идентификува акции кои се приоритетни за време на итната фаза, кога времето и ресурсите се ограничени. Комуникациските системи честопати не функционираат и информациите се ограничени.

ИТНА ФАЗА: ВТОР ОДГОВОР

Вториот одговор идентификува повеќе акции кои може да се додадат за време на итната фаза кога состојбите се стабилизираат и кога има повеќе достапни ресурси и информации.

ФАЗА НА ОПОРАВУВАЊЕ

Фазата на опоравување е означена со повторното воспоставување на нормални средства за комуникации, или со враќањето на раселените лица/бегалци. За време на оваа фаза, властите вообичаено ги преземаат повеќето од задачите кои ги спроведувало Движењето за време на итната фаза, па Движењето може да го преориентира своето внимание на активно барање на лица кои сеуште не се пронајдени и на идентификување на посмртните човечки останки.

Не постои јасна линија на поделба помеѓу фазите, кои се базираат на анализа на типични, наспроти универзални, шеми на потреби и одговор. Внимателно следете како овие одговори се надградуваат и се надополнуваат и како активностите кои се започнати во иницијалната и втората фаза може да продолжат во фазата на опоравување.

ИТНА ФАЗА: ИНИЦИЈАЛНИ И ВТОРИ ОДГОВОРИ

Обезбедување на луѓето во погодените области и лицата кои ги имаат напуштено овие области со средства за информирање или можност за контактирање на нивните семејства

Најважен приоритет е да се направи комуникација со роднините (надвор и внатре во погодената област) да се дознае локацијата на лицата кои се наоѓаат во погодената област во време на катастрофата преку нивно директно информирање или преку објавување на имиња. При

иницијалниот одговор на катастрофата, да се избегнува носење информации /пораки во погодените области. Вниманието пред се треба да се насочи на обезбедување на средства за комуникација за луѓето во погодените области и на лицата кои ги напуштиле овие области.

Заштита на најранливо население и обезбедување дополнителни услуги за најранливото население

Најважен приоритет се поединците и групите чија ранливост се зголемува како резултат на изолација или раздвоеност од катастрофата. Тие се следниве категории на лица:

- Деца без придружба;
- Раздвоени деца (деца одвоени од родителите или од законски застапници а за кои не се грижи друго возрасно лице од семејството);
- Стари лица кои живеат самостојно;
- Хронично болни лица;
- Лица со хендикеп на кои им е потребно помош;
- Лица кои се потпираат на одредена институција како резултат на нивната материјална или друга состојба (затвори, сиропиталишта, домови за стари лица, и др.) или кои се зависни како резултат на катастрофа, посебно хоспитализирани лица;
- Бремени жени;
- Самохрани семејства каде главата на семејството е жена со мали деца;
- Сами жени, под ризик од сексуална или друга злоупотреба;
- Странци кои немаат дипломатско претставништво во земјата или пак немаат пристап до него;
- Други групи на поединци кои се ранливи во одреден специфичен контекст.

Исто како што е важно да се одговори на потребите во сферата на заштита, медицинска грижа, засолниште и др., важно е да се земе во предвид користење на дополнителни алатки/пристапи за воспоставување на семејни врски за ранливите поединци.

Тие може да бидат:

- примање на барања од роднини со цел да се идентификуваат и лоцираат најранливите лица;
- нивно активно барање;
- нивна регистрација;
- активно барање на нивните роднини;
- овозможување на овие лица да разменуваат семејни пораки; и

- Нивно обединување со семејствата.

Спречување на губење на контакти/информации

Зајакнување на напорите на властите за да се спречи раздвојување на луѓето или губење на контакти во случај на:

- Евакуација на население, посебно на ранливи лица;
- Евакуација и грижа за повредени лица;
- Враќање и менаџирање на човечки останки, со цел тие да се идентификуваат.

ФАЗА НА ОПОРАВУВАЊЕ

Одржување и проширување на услуги во сферата на воспоставување на семејни врски

Движењето мора да истрае во напорите за утврдување на судбината на поединци кои сеуште се водат за исчезнати по пат на:

- Прием на лични барања за вести (пораки на службата за барање) за роднини кои се водат сеуште за исчезнати но претходно не се воделе како ранливи лица;
- Следење на барања со активни потраги/барања;
- Обезбедување на дополнителна поддршка за идентификување на посмртни останки кои сеуште се неидентификувани.

Движењето исто така може да обезбеди правна, материјална и психолошка поддршка за семејства и поединци кои сеуште се исчезнати. Исто така, може да ги прошири услугите за воспоставување на семејни врски, зависно од капацитетот на властите и другите и зависно од сопствените капацитети. Може да обезбедува услуги за луѓе кои не се сметаат за ранливи но кои немаат средства за размена на семејни пораки или повторно да се обединат со своите семејства, или пак да вршат застапување во нивно име.

8. 3 Типични активности за воспоставување на семејни врски при катастрофа

Следнава табела ја покажува веројатната шема на:

- Активности за воспоставување на семејни врски и пристапи/алатки за време на различни фази;
- Активности за воспоставување на семејни врски и алатки/пристапи за различни категории на погодено население;
- Активности на властите.

Табела 1

Луѓе од погодени области со потреби на полето на воспоставување семејни врски	Активности кои се започнати во итната фаза ... може да продолжат во втората фаза од одговорот а потоа тие ќе продолжат во фазата на опоравување	Итна фаза: иницијален одговор	Итна фаза: Втор одговор	Фаза на опоравување
<p>Население во областа кое нема пристап до редовни средства за комуникации</p>	<p>Обезбедување на итна хуманитарна помош</p> <p>Воспоставување на семејни врски во погодените области преку користење на:</p> <ul style="list-style-type: none"> - порака дека лицето е безбедно и добро - телефони - нотификации на центри за повикување - објавување на листи за лица кои се на безбедно и се во добра состојба во медиуми и на интернет страни 	<p>Обезбедување на хуманитарна помош</p> <p>Одржување на семејни врски во погодената област преку користење на:</p> <ul style="list-style-type: none"> - размена на пораки на Црвен крст - телефон 	<p>Повторно воспоставување на нормални средства за комуникации</p> <p>Барање на лица кои сеуште се водат за исчезнати преку користење на:</p> <ul style="list-style-type: none"> - активна служба на барање 	
<p>Раселени лица и бегалци без пристап до редовни средства за комуникации</p>	<p>Обезбедување на итна хуманитарна помош</p> <p>Преземање на превентивни мерки за избегнување на раздвојување на семејства</p> <p>Воспоставување на семејни врски во засолништа и кампови преку користење на:</p> <ul style="list-style-type: none"> - порака дека лицето е безбедно и добро - телефони - нотификации на центри 	<p>Обезбедување на хуманитарна помош</p> <p>Одржување на семејни врски во засолништата и камповите преку користење на:</p> <ul style="list-style-type: none"> - пораки на Црвен крст - телефон 	<p>Повторно воспоставување на нормални средства за комуникации</p> <p>Организирање на враќање на раселени лица и бегалци</p> <p>Преземање мерки за избегнување на раздвојување на семејства при враќање</p>	

	<p>за повикување</p> <ul style="list-style-type: none"> – објавување на листи за лица кои се на безбедно и се во добра состојба во медиуми и на интернет страни 		<p>Обединување семејства</p> <p>Барање на исчезнати лица преку користење на:</p> <ul style="list-style-type: none"> – активна служба на барање
<p>Ранливи поединци одвоени од семејствата</p> <p>(деца без придружба и раздвоени им треба поддршка, стари лица кои живеат сами, хронично болни лица, и други поединци чие раздвојување од семејството им ја зголемува ранливоста)</p>	<p>Обезбедување на итна заштита и помош за ранливи лица (и лицата кои ги згрижуваат)</p> <p>Регистрација на ранливи поединци</p> <p>Воспоставување на семејни врски преку користење на:</p> <ul style="list-style-type: none"> – порака дека лицето е безбедно и добро – телефони – нотификации на центри за повикување – објавување на листи за лица кои се на безбедно и се во добра состојба во медиуми и на интернет страни <p>Барање на ранливи поединци по пат на користење на:</p> <p>Обезбедување на итна здравствена грижа</p> <p>Преземање превентивна акција за обезбедување идентификација:</p>	<p>Обезбедување на заштита и помош за ранливи лица (и лицата кои ги згрижуваат)</p> <p>Мониторинг на регистрирани ранливи лица преку:</p> <ul style="list-style-type: none"> – редовно собирање информации и последователни посети <p>Воспоставување на семејни врски преку користење на:</p> <ul style="list-style-type: none"> – пораки на Црвен крст – телефон <p>Обединување на семејства</p> <p>Барање на роднини на регистрирани ранливи лица преку користење на:</p> <ul style="list-style-type: none"> – активна служба на барање 	<p>Обезбедување на заштита и помош за ранливи лица (и лицата кои ги згрижуваат)</p> <p>Повторно воспоставување на нормални средства за комуникации</p>
<p>Повредени</p>		<p>Обезбедување на здравствена грижа</p> <p>Воспоставување на семејни врски преку користење на:</p>	<p>Обезбедување на здравствена грижа</p> <p>Повторно воспоставување на нормални средства за</p>

	<ul style="list-style-type: none"> – регистрација на медицински евакуирани лица <p>Воспоставување на семејни врски преку користење на:</p> <ul style="list-style-type: none"> – објавување на листи за лица кои се повредени во медиуми и на интернет страни (согласно со законот и културата – лична нотификација или по телефон, ако е потребно (кол центар) 	<ul style="list-style-type: none"> – пораки на Црвен крст – телефон 	<p>комуникации</p> <p>Организирање посети на роднини кај повредените</p> <p>Обединување на семејства или трансфер на повредени до нивните роднини</p>
Активности кои се започнати во итната фаза може да продолжат во втората фаза од одговорот а потоа ќе продолжат во фазата на опоравување			
Погодено население	Итна фаза: иницијален одговор		
Погинати лица	<p>Организирање на итно собирање и чување на посмртни останки</p> <p>Обезбедување информации за семејства</p> <p>Преземање превентивни активности за идентификација:</p> <ul style="list-style-type: none"> – регистрирање на посмртни останки и места каде се погребани луѓе, фотографање на посмртни останки, и др. 	<p>Итна фаза: Втор одговор</p> <p>Организирање на дополнително собирање и чување на посмртни останки за да се овозможи идентификација</p> <p>Организирање на враќање на посмртни останки на семејствата за погребување/кремирање</p> <p>Информирање на семејствата преку:</p> <ul style="list-style-type: none"> – лична нотификација или по телефон, ако е потребно 	<p>Фаза на опоравување</p> <p>Поддршка на семејства на исчезнати лица</p> <p>Користење дополнителни средства за идентификација на посмртни останки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – собирање на анте-мортем податоци и/или примероци за ДНК анализа од роднини

	<p>(види Менаџирање на посмртни останки)</p>	<p>– објавување на листи за лица кои се погинати во медиуми и на интернет страни (согласно со законот и културата</p>	
<p>Лица кои престојуваат во затворени институции во погодената област без пристап до редовни средства за комуникации (затвори, полициски станици, кампови за интернирање; затворени центри за мигранти, бегалци или слични категории; болници; психијатриски болници; домови за стари лица; сиропиталишта и други институции</p>	<p>Обезбедување на итна заштита и помош Известување на семејства за местоположба на лица Превентивни мерки Преземање превентивни активности за обезбедување идентификација и избегнување на понатамошно одвојување Информирање на семејствата за локацијата на лицата, ако е потребно преку користење на: – порака дека лицето е безбедно и добро собрани во институцијата – телефони – нотификации на центри за повикување</p>	<p>Обезбедување заштита и помош Информирање на лицата кои се во затворени институции за локацијата на членови на семејството погодени од катастрофа преку користење на: – порака дека лицето е безбедно и добро од семејствата – телефони, ако е можно</p>	<p>Обезбедување заштита и помош Поддршка за размена на мејлови и телефонски повици Овозможување посети од семејството во институцијата Воспоставување на семејни врски за изолирани и ранливи лица преку користење на: – пораки на Црвен крст – телефон</p>

Табела 1 Легенда

Погодено население

Категориите на лица наведени во оваа колона се локално население и странци кои живеат во погодената област во време на катастрофата (вклучително и странски резиденти, туристи, редовни и нередовни мигранти и бегалци).

Иако тоа не е прикажано во табелата, одговорот за воспоставување на семејни врски исто така треба да ги задоволи потребите на заинтересираните семејства (внатре и надвор од погодената област).

Активности

Бидејќи одговорот за воспоставување на семејни врски е честопати задача која се споделува со властите, Движењето а можно е и други организации, во оваа табела се прикажани со *италик букви*, во смисла на тоа дека овие активности би требало да ги спроведуваат властите, други организации или други тимови на Движењето, а поретко вработени или волонтери за воспоставување на семејни врски.

8.4 Фактори за избор на алатки/пристапи

Има поголем број на фактори кои треба да се земат во предвид кога се избираат правите алатки и пристапи за спроведување на ефикасен одговор на планот на воспоставување на семејни врски.

Зголемување на опсегот

Можност за зголемување на опсег на алатки и пристапи за задоволување на потреби.

Заштита

Ризикот кој произлегува со алатката/пристапот во однос на заштита на поединци (вклучително и заштита на податоци).

Брзина

Брзина со која алатката може да се употреби со цел да се задоволат идентификуваните потреби.

Последователни активности

Тула се подразбираат активности како што се на пример специфични испитувања, барања, комуникации и администрирање на податоци, за одредена алатка во прашање.

Потребни вештини

Потребните вештини за употреба на алатката во прашање, заедно со достапните вештини и капацитет за обуки.

Менаџирање на податоци

Системот за менаџирање на податоци за алатката во прашање и достапните капацитети (види Дел 10).

Комбинација на алатки

Потенцијал за комбинирање на алатки за да се осигури колку што е можно посеопфатен одговор (види Анекс 5, Сет на Алатки).

8.5 Преглед на специфични алатки и пристапи

Навратете се на Анекс 5, Сет на Алатки, каде се прикажани во чекори оперативните насоки, како на пример суштинските потреби, предности и пречки поврзани со употребата на секоја алатка/пристап. Примери на формулари и документи за поддршка и активности за обука може да се најдат на ЦД POM-от.

1) Порака дека сум на безбедно и добро/дека сум жив (*Safe and Well/ I am Alive*). Ова е нековертирана порака (која може да ја прочитаат властите и други чинители) со стандарден испечатен текст “на безбедно и добро (*Safe and Well*)” или “јас сум жив (*I am Alive*).” Овие пораки се дават исклучителни на лица од погодената област (жители во погодената област или раселени лица и бегалци кои ја напуштиле областа) за да се информираат роднините за нивната местоположба и дека се безбедни и добро. Пораките *Јас сум жив* се даваат на повредени лица или лица кои се наоѓаат во болница.

2) Порака на Црвен крст (*Red Cross Message*): Ова е отворено писмо од стандарден формулар од две страни: првата страна ја користи испраќачот каде ја пишува неговата порака, додека втората страна ја користи неговиот роднина за да го напише одговорот. Секоја страна го содржи идентитетот и целата адреса на испраќачот и примателот. Пораките на Црвен крст им овозможуваат на роднините да разменат исклучиво семејни или приватни вести.

Недоставените пораки на Црвен крст се испраќаат “Назад на испраќачот (*Back to Sender*”- BTS) со објаснување: неточна адреса/недоволно прецизна адреса, примателот непознат на дадената адреса, потребни дополнителни информации, и др.

3) Порака за нестрпливо исчекување на вести (*Anxious for News message*): Ова е отворена порака со стандарден текст која ја

користи испраќачот да го информира примателот дека тој/таа е нестрплив да добие вести; има малце место каде роднината треба да одговори. Пораката содржи идентитет и цела адреса на испраќачот и примателот. Овие пораки се наменети за лица кои се нестрпливи да добијат одговор за роднини кои биле во областа погодена од катастрофата и изгубиле контакт со нив.

4) Телефони: ова се однесува на обезбедување на телефони од страна на Движењето за луѓе од погодената област за да може да обноват или одржуваат контакт со други лица надвор од областа, или пак во самата област.

5) Дежурен телефон / Центар за повикување: телефонската дежурна линија е јавен телефонски број и услуга која се обезбедува до јавноста по пат на користење на центар за повикување. Дежурниот телефон / центар за повикување може да ги имаат следниве цели:

- да им се овозможи на поединците да се јавуваат и да обезбедуваат итни информации за нив и нивните роднини, со цел да се воспостават прекинати семејни врски или да се упатат итните тимови да обезбедат помош за спасување/заштита на најранливо население;
- да се упатат барателите до соодветните извори на информации или до други релевантни организации;
- да им се обезбедат на барателите информации за погодената област.

Покрај тоа, центрите за повикување може да се користат за споделување информации до семејствата во однос на местоположбата на роднините кои се безбедни, и добри, повредени и др.

6) Објавување на списоци: објавените списоци обезбедуваат информации во однос на лица кои се безбедни и добри, раздвоени деца од семејствата, повредени, починати, и исчезнати (“барани лица”), и лицата кои си ги бараат своите роднини. Тие исто така може да содржат адреси од пораки на Црвен крст кои не може да се достават со цел да се најдат правите адреси.

Списоците може да се споделуваат со јавноста преку различни медиуми: интернет страната Family Links, весници/списанија, радио/телевизиски станици, постери, книги со фотографии или, едноставно, на листови хартија. Зависно од достапните средства и нивната цел, објавените списоци на поединци може да се изготвят врз база на собрани податоци и вкрстено да се проверат во Движењето, со податоци обезбедени од властите или други сигурни

партнери или пак со податоци собрани од поединци(види ја интернет страната Family Links).

7) Медиуми: Медиумите може да се користат за промовирање и дисеминирање на услуги за воспоставување на семејни врски, на пример, преку радио и ТВ објави, објави во весници/списанија или преку интернет. Разните медиуми може да се користат одвоено или комбинирано за пренесување на пораки или за обезбедување на услуги. Тоа може да се направи преку различни средства: текст, фотографии, видео клипови или објавување на говорни пораки. Објавите во медиумите имаат за цел:

- Да промовираат услуги за воспоставување на семејни врски;
- Промовирање на превентивни мерки за воспоставување на семејни врски; и
- Обезбедување на услуги за воспоставување на семејни врски преку објавување на имиња на поединци.

8) Интернет страна Семејни врски: Ова е спремна за користење интернет страна на Меѓународниот Комитет на Црвен крст која може да се иницира во период од 48 часа откако ќе се договорот целите и функцијата. Види <http://www.familylinks.icrc.org/>.

Интернет страната Семејни врски обезбедува три главни услуги: му овозможува на Движењето да објавува/постира информации за генералната ситуација, во однос на одговорот за воспоставување на семејни врски и обработката на информации поврзани со воспоставување на семејни врски и други барања, со корисни контакти, адреси, броеви, и други податоци и линкови до други интернет страни; му овозможува на Движењето да објавува/постира списоци со имиња; и им овозможува на поединци пристап до интернет самите да регистрираат и објавуваат информации.

9) Превентивни мерки: Ова се мерки кои служат да се избегне или минимализира ризикот од понатамошно одвојување и тие треба да се земат во предвид во случај на евакуација или движење на население. Тие подразбираат регистрација на луѓе од интерес, користење на нараквици или идентификациски маркички, одредување на места за среќавање, и пренесување на клучни пораки до населението од погодената област.

10) Регистрација на ранливи поединци: Тука се подразбира собирање, регистрирање и обработка на лични податоци и информации во однос на локацијата на поединец кој е идентификуван како ранливо лице, заради следниве цели: да се минимализира ризикот од одвојување, да се зајакне заштитата, да се бараат роднини и да се обединат семејства. Регистрацијата секогаш наложува заложба да се следи локацијата на

регистрираните поединци преку редовни посети и преку собирање на информации. Таа оди заедно со обезбедувањето на услуги, помош и имплементација на заштитни мерки.

11) Фотографии: По случувањето на катастрофата, компонентите на Движењето може да користат фотографии на поединци во три ситуации:

- Може да земат скорешна фотографија за барање на исчезнат роднина како дополние на формуларот за барање, на пример, на дете или друго лице кое не може да си го каже својот идентитет (хендикепирано лице, сериозно болно или повредено лице);
- Може систематски да се сликаат деца или други ранливи лица кои не можат да си го кажат својот идентитет, со цел да се идентификуваат и за да се најдат нивните роднини; и
- Може да се сликаат или да се користат фотографии на погинати лица за да се дополнат нивните посмртни податоци, со цел да се олесни нивната идентификација (види постапување со мртви тела по катастрофи).

12) Објави на мобилни тимови: мобилните тимови користат јавни системи на адреси или мегафони со цел:

- да се добијат информации за локацијата на одреден поединец (барано лице, адреса на порака на Црвен крст);
- да се промовираат услуги за воспоставување на семејни врски (преку обезбедување на информации за регистрирање на исчезнати лица, за наоѓање на објавени списоци, и др.); и
- да се промовираат превентивни мерки во случај на понатамошно раселување или евакуација.

13) Молба за барање: Ова е формално барање поднесено од страна на член на семејство за барање на лице (и понекогаш за заштита и обезбедување помош) на исчезнат роднина. Сите потребни податоци за откривање на судбината и за повторно воспоставување на контакти со исчезнати роднини се заведуваат на стандарден формулар за време на интервјутото со барателот. Исчезнатиот роднина, ако се најде, мора да даде дозвола да се открие неговата локација. Барањето значи дека Движењето мора да направи се што е можно да го најде исчезнатиот роднина и да го информира поднесувачот на барањето за постигнатиот резултат. Врвен приоритет е да се најде исчезнатото ранливо лице или негови роднини, но ова може да се искористи за други исчезнати лица кога другите средства за воспоставување контакти ќе се покажат како неуспешни.

- 14) **Обединување на семејства:** Членовите на семејствата се сметаат за повторно обединети откако повторно ќе воспостават семејни врски, и откако формално ќе се согласат да се обединат и откако тоа ќе го дозволат безбедносните состојби. Главен приоритет се случайте каде ранливите лица зависат од поддршката на нивните семејства. Децата и други ранливи лица се обединуваат откако ќе се утврди дека тоа е во нивен најдобар интерес.

Психо-социјални потреби

Без разлика која целна група или која алатка се користи, психо-социјалните потреби на погоденото население и нивните роднини се важни во однос на планирањето и менаџирањето на одговорот во делот на воспоставување на семејни врски. Одредени насоки се обезбедени на ЦД РОМ-от *Обезбедување соодветен одговор за поединци кои се наоѓаат во кризна состојба* и *Обезбедување вести за смрт на лице*. Исто така постојат ресурси кои се достапни преку Референтниот Центар на Меѓународната Федерација кој го води Данскиот Црвен крст на нивната интернет страна <http://psp.drk.dk/sw2955.asp>

Дел 9 ЧОВЕЧКИ РЕСУРСИ

Дефиниција на улоги и задачи за вработени/волонтери за воспоставување на семејни врски, и насоки за ангажирање на лица, обука, надзор и поддршка.

9.1 Идентификување на улоги и задачи за воспоставување на семејни врски

Улогите кои се наведени подолу (виси Анекс 6 за повеќе детали) не мора да се поклопуваат со одредена работа или позиција. Едно лице може да има повеќе од една улога. Меѓутоа, одговорноста за целокупното менаџирање на одговорот за воспоставување на семејни врски мора да биде кај јасно назначено лице. Имајте предвид дека одредени улоги и задачи може да се споделуваат во тимот:

- Менаџирање на одговор за воспоставување на семејни врски
- Процена
- Надзор на теренски тимови
- Администрирање и внесување податоци
- Обезбедување услуги
- Канцелариски менаџмент и администрација
- Комуникација и координација
- Обука
- Мониторинг
- Поднесување извештаи

9.2 Ангажирање лица

Откако ќе се дефинираат улогите и задачите, ќе треба да се ангажираат вработени/волонтери. Најдобро е да се ангажираат вработени/волонтери со искуство од работа во Движењето и со добро познати вештини и способности. Ова треба да го направи националното друштво или делегацијата на МКЦК: (види Дел 4). Не е можно да се направи детално прегледување на апликациите и да се спроведат интервјуа на средина на операцијата за дејствувањето при катастрофата. Меѓутоа, вработените/волонтерите кои ќе се ангажираат во текот на операцијата треба да ги исполнуваат барем минималните предуслови. Листата подолу се однесува на брзо ангажирање на лица:

- Опис на работни задачи (види Анекс 7)
- Потребни основни квалификации
- Разновидност: јазик, етничка позадина, пол
- Комуникациски вештини, емпатија и флексибилност

Обуката обезбедува дополнителна можност за потврдување кои поединци може или не може да ги исполнат потребните задачи. Одлуките во однос на ангажирањето на лица може подоцна да се ревидираат во текот на операцијата или при активностите за супервизија.

9.3 Обука

На вработените и волонтерите мора да им се обезбеди јасна и специфична обука со цел да може да обезбедат соодветен и брз одговор. Треба да се обучат и нови лица согласно со основните принципи и правилата процедурите во Движењето.

Процена на потреби за обука

Има два клучни фактори кои треба да се земат во предвид кога се одлучува кој треба да се обучи за вршење на одредена задача:

- Постојните вештини: кој е обучен за што и кога
- Комплексноста на задачата која треба да се изврши: за одредени задачи потребни се специјалистички вештини и обука

Клучни елементи кои треба да се имаат во предвид при обезбедување на обука при катастрофи

- Бидете реални
- Бидете едноставни и фокусирани
- Бидете релевантни и практични
- Осигурете безбедност
- Бидете непристрасни
- Бидете принципиелни
- Видете дали ве разбрале

Види Анекс 9 за повеќе информации како и ЦД РОМ-от каде има предлози за обука за секоја алатка и пристап. Многу е важно брзо да се зајакне обуката со брифинзи, дебрифинзи, поддршка и супервизија.

9.4 Поддршка и супервизија на тимот за воспоставување на семејни врски

Клучните компоненти за ефективна поддршка и супервизија се одлучно раководење и носење одлуки, недвосмислено доделување на задачи и одговорности на вработените/волонтерите, брз проток на информации, координација на ангажманот на вработените/волонтерите, позитивна мотивација на вработените/волонтерите и стрес менаџмент. Практичните

препораки прикажани подоле ќе ви помогнат во однос на обезбедување на поддршка и супервизија.

Прв оперативен брифинг

Ова се прави со цел да им се даде на вработените/волонтерите јасна идеја за ситуацијата и работата која треба да се заврши. Проверете дали тимот ве разбира и секогаш иницирајте релевантни прашања за дискусија. Најдобро е работата добро да се заврши на почетокот за да не дојде до непосакувани недоразбирања подоцна.

- Клучна порака
- Што се случило
- Преглед на активности на Движењето
- Преглед на активности за воспоставување на семејни врски и план за акција
- Клучни чинители и прашања
- Прашања поврзани со функционирањето на тимот (храна, сместување, и др.)
- Улоги и задачи на сите членови на тимот
- Безбедносни правила
- Временско ограничување на движење (полициски час) и предвидено време за враќање од мисија
- Итни контакт информации

Пишаните информации (кои се нарекуваат “работни процедури” во овој Теренски Прирачник) може да им помогнат на членовите на тимот подобро да ги користат алатките при работа: и да ги зајакнат првите и подоцнежните оперативни брифинзи. Види Дел 10 за насоки за користење на работни процедури.

Дневен дебрифинг/брифинг

Дневниот дебрифинг/брифинг му овозможува на тимот најнови информации во однос на случувањата и обезбедува брз проток на информации од погоденото население до лицата кои носат одлуки. Ова претставува одличен начин за дневно споделување на информации, решавање проблеми, и планирање но ова не треба да трае повеќе од еден час. Работи кои би требало да бидат предмет на дискусија може да бидат следниве:

Дебрифинг

- безбедност
- идентификација и решавање на проблеми

- идентификација на прашања (за понатамошна акција)
- следење на клучни показатели
- проследување работи по кои треба да се постапи
- искажување благодарност

Брифинг

- безбедност
- оперативен преглед (Движење)
- оперативен преглед (други чинители)
- пристап
- дневни цели
- распоредување на задачи
- логистика и транспорт
- определување време за теренски посети, враќање во канцеларија

Обука и поддршка

Треба да се најде вистинската рамнотежа во однос на квалитетот и брзината на одговорот. Во акутната фаза на катастрофата, на новите вработени/волонтери може да им биде потребна поддршка од поiskusни вработени или волонтери, сом кои може да работат во парови. Ново ангажираните лица за внесување на податоци треба некој да ги надгледува и проверува: потребни се систем на поддршка и контрола на квалитет колку што е можно побргу.

Намалување на број на вработени/волонтери

Со намалувањето на опсегот на активности за воспоставување на семејни врски, потребно е внимателно се намали бројот на вработени/волонтери согласно со правилата на локалното законодавство и политиките за ангажирање на лица на компонентата на Движењето. Секоја одлука треба јасно да се комуницира до персоналот со искажување на благодарност за напорите на вработените/волонтерите.

Дел 10

МЕНАЏМЕНТ НА КАНЦЕЛАРИЈА, РАБОТНИ ПРОЦЕДУРИ И БАЗИ НА ПОДАТОЦИ

Отворање канцеларија за воспоставување на семејни врски

Воспоставување на информативен систем

Работни процедури

Работа со база на податоци

Затворање на канцеларија за воспоставување семејни врски

10.1 Отворање канцеларија за воспоставување на семејни врски

Ако е потребно да се отвори канцеларија или под-канцеларија (зависно од големината на операцијата) треба да се имаат во предвид следниве работи.

Секоја канцеларија треба да има **секретаријат** за спроведување на следниве задачи:

- **Администрација:** менаџирање на документи и податоци; прием и дистрибуција на пошта Вклучително и електронска пошта); обезбедување на канцелариски материјали (види Анекс 10) и формулари за воспоставување на семејни врски; документирање на податоци и документи, изработка на статистички податоци внатрешно известување. Зависно од опсегот на активностите за воспоставување на семејни врски, треба да се ангажираат еден до двајца вработени/волонтери за да ги извршуваат овие задачи.
- **Прием на лица:** прием на посетители кои сакаат да поднесат барања поврзани со нивни роднини; одговор на телефонски повици и барања. За вработените потребно е да се изготви опис на работните места (види Анекс 7) и мора да се информираат за процедурите кои важат при работа со подносителите на барања.

Секоја канцеларија треба да обезбеди:

- Лесен пристап и основни погодности за работа со лица кои имаат барања за нивни роднини (место за седење, тоалет, вода за пиење);
- Приватност за вршење на интервјуа со барателите;
- Одвоен простор за секретаријатот со безбедни кабинети/плакари за чување на документите.

Податоците кои се чуваат во канцеларијата мора соодветно да се обезбедат. При конфликтна состојба, самата локација треба да биде на безбедно место.

10.2 Информативен систем

Многу е важно да се воспостави информативен систем од самиот почеток на операцијата кој ќе овозможи менаџирање на сите информации кои се релевантни за активностите за воспоставување на семејни врски.

Информативниот систем е сочинет процеси кои ги користат компонентите на Движењето во даден контекст во однос на собирање, испраќање, примање, анализирање, складирање и архивирање на сите релевантни податоци и информации кои се однесуваат на:

- Идентитетот и ситуацијата на корисниците на услуги за воспоставување на семејни врски;
- Настани или ситуации каде работат компонентите на Движењето;
- Активности кои се спроведуваат од страна на компонентите на Движењето или други чинители и нивните резултати.

Информативниот систем треба да овозможи релевантните податоци и информации (електронски или на хартија):

- Да протекуваат на систематски и навремен начин со соодветните лица со цел навремено и брзо да се постапи по нив;
- Да се повикуваат и консолидираат кога се потребни за преземање на активност, за анализа или за подготовка на извештаи за донатори или други чинители.

Во сите ситуации, а посебно при конфликтни состојби и ситуации каде е нарушена безбедноста, правилата за заштита на податоци и доверливост се од суштинско значење. Со чувствителните податоци потребно е соодветно постапување, што значи:

- Да се прави разлика помеѓу чувствителни податоци кои треба да се чуваат како доверливи и останатите податоци;
- Чување на чувствителни податоци во заклучени плакари/кабинети;
- Ограничување на пристапот до базите на податоци зависно од природата на чувствителност на податоците (види 10.4);
- Издавање на безбеден начин за собирање и доставување (електронски или преку обична пошта) на чувствителни податоци или информации помеѓу тимовите и канцелариите на компонентите на Движењето.

10.3 Работни процедури

Работните процедури се документи на кои може да се повикуваат вработените/волонтерите за воспоставување на семејни врски при спроведување на нивните работни задолженија. Тука е содржан и описот на информативниот систем. Овие процедури треба да се изготват колку

што е можно побргу и да се циркулираат помеѓу вработените/волонтерите за воспоставување на семејни врски за да се осигури доследно и добро менаџирање на канцеларијата. Треба да се подготви и пократка, поедноставена верзија во форма на “теренски водич” за вработените/волонтерите за воспоставување на семејни врски кои работат со погодено население. Вакви примери може да најдете на ЦД-Ромот.

Работните процедури треба да содржат:

Општи информации

- Краток опис на контекстот (погодено население, приоритети, специфични предизвици, улоги на различни компоненти на Движењето и координација на одговорот)
- Организацијата на тимот за воспоставување на семејни врски, вклучително и органограм (каде е прикажано кој што работи).

Менаџирање на податоци

- Процедури и алатки за постапување со хартиена пошта и електронска пошта (види исто подоле “проток на информации”);
- Како и кој ги обработува личните податоци и списи, како и нивното одржување и складирање (кај теренските тимови и во секретаријатот), вклучително и долгорочната локација на важни документи (види 10.4);
- Утврдени процедури за централизирање на сите податоци кога има повеќе од една канцеларија или тим за воспоставување на семејни врски;
- Дефинирање во однос на пристапот на лица до списи и бази на податоци;
- Кој е одговорен за надгледување на менаџирањето на податоци;
- Кој е одговорен за главната канцеларија (и под-канцеларии) за циркулирање на поштата која доаѓа и процедурите кои треба да се следат;
- Кој е одговорен во канцеларијата (и под-канцелариите) за дистрибуција на пошта и процедури кои треба да се следат;
- Кој е одговорен за фајлирање на податоци и процедури кои треба да се следат;
- Кој има право да внесува и обновува податоци во базите на податоци како и процедурите кои треба да се следат;
- Правила за доверливост на податоци и националното законодавство за заштита на податоци, согласно со потребите;
- Правила за размена на податоци со други компоненти на Движењето и други организации;

Проток на информации

Процедури(опис на патека на движење, места за депозитирање, и др.) и алатки кои се користат за испраќање и добивање на хартиени документи и електронска пошта:

- Помеѓу тимови и канцеларии на компонентите на Движењето во рамки на земјата погодена од катастрофата;
- Помеѓу компоненти на Движењето во погодената земја и централната агенција на службата за барање во Женева;
- Помеѓу тимови на компонентите на Движењето и делегации на Меѓународниот Комитет на Црвен крст и служби за барање на национални друштва во странство.

Прием

- Главните функции на прием на информации и барања
- Препраќање информации за барања кои не се поврзани со воспоставување на семејни врски (совети и упатства за лица кои поднесуваат барања).

Внатрешно известување и комуникација

- Протоколи за комуникација со други канцеларии за воспоставување на семејни врски, седишта, МКЦК, национални друштва и други организации;
- Копии од формати за известување со инструкции за типот и фреквенцијата на известувањето што се бара
- Инструкции за тоа како да се добијат статистички податоци

Комуникација со јавноста

- Правила за работа со медиумите

Алатки и пристапи за воспоставување на семејни пораки

- Критериуми и процедури за секоја алатка за воспоставување на семејни врски која се користи (на пример, критериуми за прифаќање на барањата за служба барање, семејно обединување, и регистрација на деца без придружба или разделени деца; и инструкции за отворање, следење и затворање на предмети) (Види во ЦД РОМ-от за примери)
- Постапки за постапување со посмртни останки, дистрибуцијата на помош (материјална или финансиска, на пример, за повторно обединување на семејство);

- Оперативни насоки на алатки за воспоставување на семејни врски кои се користат (види Анекс 5)
- Пример формулари (види ЦД- РОМ)
- Оперативни насоки за организирање на посети на терен (подготовка, материјали за воспоставување на семејни врски, опрема, протоколи за комуникација со засегнатите страни).

10.4 Работа со база на податоци

При големи катастрофи, од голема помош е да се има база на податоци за внесување на активности за воспоставување на семејни врски и следење на големи количини на лични податоци. Ако националното друштво нема база на податоци (или не одговара на потребите поврзани со катастрофа), може да се побара совет од Централната Агенција на службата за барање. Главните фактори кои треба да се имаат во предвид кога се воведува база на податоци се опишани подолу.

Заштита на податоци

Базата на податоци мора да се подготви користи во согласност со принципите за заштита на лични податоци (види Анекс 1) и согласно со националното законодавство за заштита на податоци кое се применува во засегнатата земја.

Локација и комуникации

Базата на податоци треба да биде, или како што е можно поблиску до оперативната област, со цел да се минимизираат одложувањата во примање и дистрибуција на податоци согласно со потребите. Таа мора да биде на безбедна, сигурна локација бидејќи повеќето оригинални документи ќе се чуваат таму. Покрај тоа, мора да постои средство за да се обезбеди дека податоците може да бидат брзо и редовно доставувани до и од погодената област.

Технички спецификации и функционалности

■ **Минимални системски норми**

Тие треба да бидат во рамките на минималните конфигурации во погодената земја и за ова не е потребен хардвер или софтвер кој е скап или тешко се набавува.

■ **Различни нивоа на пристап**

Важно е да се доделат права за пристап до различни функции врз основа на корисничко право (на пример, систем администратори кои управуваат со функциите на база на податоци, за разлика од инпут оператори кои се одговорни за внесување податоци) и во согласност со чувствителноста на податоците во прашање.

■ **Бекап.**

Базата на податоци мора да има систем за дневна поддршка(бекап) на податоци на безбедно место, со цел да се заштити од штета или загуба.

■ **Репликација на податоците**

Во одредени околности може да биде потребно да се има база на податоци која овозможува реплицирање на податоци кои ќе може да се користат на различни локации (канцеларии, мобилни тимови).

■ **Референтен систем**

Базата на податоци мора да содржи поле за референтен број, кој може да вкрстено да се спореди со хартиените датотеки, со единствен референтен број.

■ **Норми за различни јазици /норми за пишување**

■ **Мрежна функција**

За да им овозможи на повеќе корисници да работат на базата на податоци во исто време, компјутерите мора да бидат поврзани во мрежа и базата на податоци да биде достапна на локалниот сервер.

■ **Индивидуалните следење функција**

За да се регистрираат различни акции кои се вршат на специфичен случај.

■ **Статистички и аналитички функции**

Да обезбедат квантитативни извештаи, онакакако што наложуваат потребите.

■ **Функцијата за пребарување**

За да најдете одредени датотеки по име или други критериуми.

■ **Функција за набројување**

Да се подготват различни листи (за печатење, споделување со другите), онака како што наложува ситуацијата.

■ **Функција на внесување/изнесување на податоци**

За споделување на податоци со други организации, органи, или за објавување податоци на интернет страна, итн.

Следниве функции се подеднакво важни. Поради можноста од технички ограничувања, сепак, тие може да се сметаат за валидна опција.

■ **Функција фото прилог**

За да прикачите дигитална фотографија на електронски фајлови (ова посебно може да го олесни следењето на деца без придружба особено)

■ **Функција за следење на група**

Да регистрирате податоци и постапки и нивна надградба, кога тие се однесуваат на собрани информациите или преземени активности во име на одредена група.

Содржина

Базата на податоци треба да ги содржи барем следниве области:

- Лични податоци на засегнатите лица за кои се потреби услуги за воспоставување на семејни врски (барани лица, починати лица);
- Лични податоци на семејствата на погодените лица (на пример, податоци за контакт на заинтересираните лица);
- Детали за настан (и) (на пример, датум и место на регистрација на деца без придружба);
- Други детали потребни/обезбедени за следење (локација на семејство, барање за семејно обединување, итн.);
- Идентитет на лицето кое ги внесува податоците;
- Референтен број.

Документи за поддршка

На базите на податоци ќе им бидат потребни референтни документи вклучително:

- **Кориснички прирачник за системски администратори** за обезбедување насоки за менаџирање на функции на базите на податоци;
- **Кориснички прирачник за инпут оператори** каде се зацртани процедурите за внесување податоци, согласно со работните процедури (види погоре),

10.5 Затворање на канцеларија за воспоставување на семејни врски

Кога се затвора канцеларија за воспоставување на семејни врски како резултат на намалување на обемот на работа или завршување на операција, мора да се внимава на:

- Организирање на пренос на датотеки (барем сите оригинални документи) во седиштето ;
- Зачувување на сите информации во базата на податоци и пренос во седиштето;
- Бришење на чувствителни датотеки од компјутер (и);
- Организирање на следење на предмети во постапка (идентификување на некој од локалната ООЦК или од седиштето да ги следи случаите, или да ги предаде на друга организација);

- Прекин на договори со вработените за воспоставување на семејни врски (во согласност со националните трудови прописи) или аранжмани со волонтери;
- Информирање на населението за затворањето на канцеларијата и при потреба, до кого да се обратат луѓето во иднина.

Кога канцеларија за воспоставување на семејни врски се затвора поради итна состојба (подоцнежна катастрофа или од безбедносни причини) планот за евакуација мора да се запази согласно со инструкциите од оперативниот менаџмент. Покрај тоа, може да биде можно:

- Да чуваат ажурирани информации во базата на податоци и да се отстранат на безбедно место;
- Да се уништат чувствителни информации, ако нема време да се уништат документите (заради тоа е важно редовно испраќање на оригиналните документи на безбедно место).

Дел 11

ИЗВЕСТУВАЊЕ И НАДВОРЕШНИ КОМУНИКАЦИИ

Насоки за внатрешно известување и надворешна комуникација. И двата аспекти се важни при катастрофа, кога потребите за информации се енорно големи.

11.1 Внатрешно известување

Извештаите за воспоставување на семејни врски (извештаи од процени, активности и ситуациски извештаи) треба да се интегрираат во целокупниот оперативен менаџмент и процедури за поднесување извештаи од страна на Меѓународниот Комитет на Црвен крст, националните друштва, или Меѓународната Федерација, согласно со потребите. За таа цел, се препорачува да се назначи одговорно лице за подготовка на вакви извештаи (види ЦД РОМ- формат за ситуациски извештај како и формати за Статистичко известување).

Постои јасна врска меѓу мониторинг на активностите, резултатите и состојбите, од една страна, и известување, од друга страна, исто како што постои меѓу собирање и анализа на статистички податоци и известување.

Добра практика е да се комуницира редовно со Централната Агенција на Службата за Барање за да се испраќаат информациите до другите компоненти на Движењето. Тогаш, други национални друштва може да комуницираат релевантни информации до своето население кое може да биде загрижено за своите роднини во засегнатата држава .

11.2 Надворешни комуникации

Од гледна точка на движењето, комуникациски цели, најверојатно, ќе ги имаат во предвид следниве елементи:

- Да се обезбеди точно позиционирање на Движење како независно и неутрално и промовирање на основните принципи
- Да се објасни работата на Движењето
- Да се промовираат услугите за воспоставување на семејни врски меѓу погодено население и нивните роднини
- Покрај тоа, може да биде потребно да се споделат хуманитарните проблеми на Движењето (без обезбедување на чувствителни податоци) со властите и формирачите на јавното мислење. Тоа е повеќе веројатно да биде врз основа на приватен дијалог со властите или други агенции вклучени во одговорот.

Принципите идентификувани во Дел 2 мора исто така да се променат во било какви јавни комуникации, посебно за:

- Неутралност, непристрасност, независност;

- Ненанесување на штета;
- Заштита на лични податоци;
- Почитување на поединецот.

Важно е да се вклучи Централната Агенција на Службата за барање при планирањето на било комуникација со јавноста, бидејќи може да дејствува како посредник за информации за медиумите и, што е уште поважно, за националните друштва. Националните друштва може од друга страна да остваруваат свои комуникации во нивните земји. Види анекс 5 за понатамошни насоки за медиумите.

Во операцијата каде е потребен меѓународен одговор, без разлика која компонента на Движење е водечка организација, мора да ги има во предвид улогите и гледиштата на другите компоненти на Движењето. Иако секоја компонента на Движење го задржува правото да ги менаџира медиумите или јавната комуникација во однос на своите активности, важно е да се оддаде признание на напорите на другите компоненти, нормално со нивна согласност.

Дел 12 МОНИТОРИНГ И ЕВАЛУАЦИЈА

Краток опис за мониторинг и евалуација. Мониторингот, посебно треба да се одвива во текот на спроведувањето на процената, и при планирањето и имплементацијата на активностите. Побарајте поддршка од стручно лице за да ви обезбеди техничка поддршка при спроведување на евалуација.

12.1 Дефиниции

Мониторингот е континуиран процес, кој се спроведува во текот на целата интервенција и подразбира следење на активностите и резултатите. Наодите водат до одлуки за тоа дали операцијата треба да се прилагодува, на пример, целите не може да се остварат или ако ситуацијата се смени.

Евалуација претставува независен, објективен и систематски преглед на дизајнот, имплементација и резултати на една политика, програма, услуги за поддршка, или операција за обезбедување на итна помош.

И двете работи наложуваат дефинирање **што** треба да се следи или да се евалуира (активности и резултати), **кога** треба да се следи или да се евалуира (времето), **како** да се следи или да се евалуира (методологија и алатки), **кој** ги врши мониторингот и евалуација и **како** се користат резултатите. Многу од овие аспекти треба веќе требало да бидат земени во предвид, при планирањето на одговор на итната состојба.

12.2 Целта на мониторингот и евалуацијата

Мониторингот и операцијата имаат две примарни цели:

- Да бидат во служба на погоденото население преку константно адаптирање и подобрување на интервенцијата согласно со резултатите и потребите на мониторингот;
- Да се идентификува и да документира напредокот, резултати, силните и слабите страни, со цел да научат и споделат знаења и да подобри квалитетот со текот на времето.

Тие имаат една примарна организациска цел:

- да се подобри отчетноста на организацијата пред клучните партиципенти во процесот (на луѓето погодени или изложени на ризик, донатори, вработени, волонтери, други организации) преку нивно ангажирање преку сериозен дијалог во однос на постигнатите резултати.

12.3 Мониторинг: Понатамошни насоки

Иако може да има разлики во терминологијата и нејзината употреба, три вида на мониторинг се посебно релевантни при катастрофи, и тие се опишани подолу во текстот и прикажани во Приказ 1.

Мониторинг на активности

Во овој случај, се следат активностите, нивниот обем и нивното навремено извршување. Во операцијата за воспоставување на семејни врски, ова може да биде мониторинг на пример, на бројот на обучени волонтери, на регистрирани ранливите луѓе или на направени телефонски повици. Мониторингот на активности може да доведе до промени во спроведувањето на планот за акција.

Види Дел 5, план за акција, за примери на индикатори. Во планот за акција, важно е да се идентификува кои показатели ќе се следат за да се осигури спроведување на активностите.

Види Анекс 5 за препорачаните индикатори за следење на специфични алатки.

Мониторинг на резултати

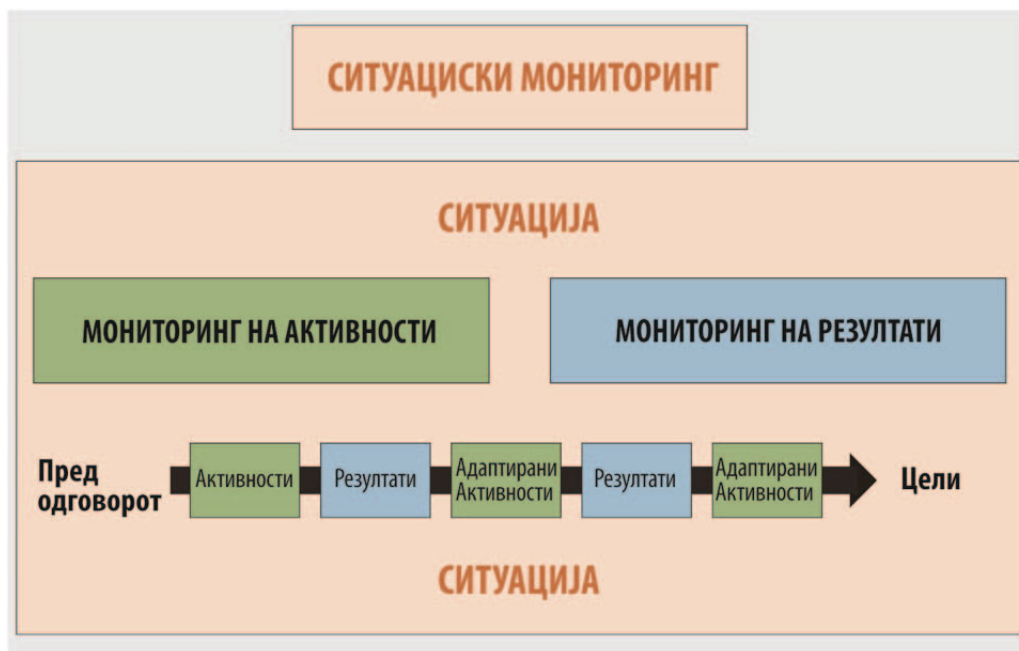
Ова е континуиран процес на одмерување на напредокот во однос на остварување на планираните цели и зацртани резултати. Тоа може да биде мониторинг на бројот на луѓе на кои им било овозможен контакт со најблиските, или број на споени семејства, или известувања за смртни случаи до семејствата, и др. Мониторингот на резултати може да доведе до промени на планираните цели и зацртани резултати.

За повеќе практични примери, видете го Дел 5, План за акција. Во планот за акција важно е да се идентификуваат зацртаните резултати кои ќе се следат. Може да има само неколку и може да бидат тешки за идентификување во ситуација која брзо се менува во итната фаза на одговорот.

Мониторинг на ситуација

Тука се содржани мониторинг промени во оперативната средина кои може да доведат до промени во имплементацијата – или на целите – на одговорот. Тука може да се инкорпорираат аспекти како што се промени во политичка или безбедносна ситуација, обезбедување на телефонски услуги, и др. При катастрофа, активностите на други чинители и потребите на населението може бргу да се менуваат: па затоа ситуациониот мониторинг е многу важен, ако сакате операцијата да ви остане релевантна.

Ситуацискиот мониторинг може да се врши на дневните дебрифинзи на вработените/волонтерите кои работат во погодената област, кои може да земаат информации од други тимови на Движењето кои работат на теренот, или преку присуството на координативни состаноци со властите и други агенции, или преку собирање информации од печатените или електронски медиумите.



12.4 Евалуација: Понатамошни упатства

Евалуацијата е понезависно, објективно и систематско испитување на формата, имплементацијата и резултатите на одредена политика, програм, услуга за поддршка или итна операција. Таа може да се направи во текот на имплементацијата или по завршувањето на интервенцијата. Евалуацијата на операција за одговор на катастрофа типично се заснова на селектирани критериуми (види го примерот во квадратот подолу), кои се зацртани во упатството за спроведување на евалуација.

Примери на евалуациски прашања

Релевантност/Соодветност

Дали операцијата ги задоволрила потребите на планот на воспоставување на семејни врски?

Дали избраната стратегија и оперативен план биле правилно избрани?

Дали избраните алатки и пристапи биле најсоодветни за задоволување на идентификуваните потреби?

Покриеност

Дали операцијата го имала правиот критериум? Дали опсегот бил задоволителен?

Ефективност

Дали операцијата всушност ги задоволела целите кои се начелно утврдени? Дали операцијата ги задоволела потребите со потребната брзина?

Усогласеност/Координација

Дали организацијата на услуги била добро интегрирана?
Дали постоела сила тимска работа?
Дали одлуките биле взаемни?

Ефикасност

Дали ресурсите биле користени на најекономичен начин?

Описот на задача честопати содржи споредби во однос каква е ситуацијата на почеток и како треба да изгледа на крај (односно, каков резултат е остварен за населението) и хипотеза во однос на тоа каква би била ситуацијата ако немало обезбедено операција за поддршка (т.е. каква ситуација е избегната како резултат на операцијата).

Јасниот опис на задачи и операцијата е од клучна важност за спроведување на успешна евалуација (види Анекс 11 за понатамошни насоки). Процесот на подготовка на опис на задачи треба да ги инволвира сите лица кои ќе бидат вклучени во операцијата со цел да се има консензус во однос на опсегот на евалуацијата, клучните прашања (што), цел, методологија (како) и целна група (зошто и за кого).

Евалуацијата ќе обезбеди појаснувања, научени лекции и препораки за следна акција. Процесот на евалуација треба да вклучи дискусии за препораки и план за акција како најдобро да се имплементираат. Зависно од нивото на доверливост кое е претходно договорено, клучните наоди може да се споделат со други на Мрежата за Семејни Врски.

Покрај тоа, важно е да се земе во предвид колку е важен оперативниот брифинг за вработените/волонтерите кои работат на воспоставување на семејни врски. Ова може да се направи кога завршува нивниот одговор, или нивниот придонес кон одговорот како поединци или група. Насоки за ваков групен дебрифинг имате во Анекс 12.

Анекс 1 Принципи за заштита на податоци

Следниве принципи се преземени од *Исчезнати: Правна заштита на личните податоци и посмртни останки*, електронски работилница МКЦК, Финален извештај и резултати, 2002. Овој документ обезбедува понатамошно објаснување на принципите и е достапен на интернет - страницата на МКЦК www.icrc.org. Покрај овие принципи, националните друштва исто така треба да ги имаат во предвид националните законодавства.

Лични податоци се сите податоци поврзани со идентификувано или лице кое може да се идентификува (име, презиме на мајка, татково име, возраст, адреса, датум и место на раѓање).

Чувствителни податоци, се податоци што може да доведат до незаконска или произволна дискриминација врз основа на: расно или етничко потекло, националност, политичка афилијација или активности, религиозни, филозофски и други верувања и убедувања, сексуалното однесување, кривични обвиненија и пресуди, и медицински податоци или здравствени информации, вклучително *ante-mortem* или посмртни обдукциски податоци и ДНК профили.

Податоци за настани, кога тие се однесуваат на препознатливи лица, исто така, може да се сметаат за лични податоци, особено ако настаните се од одреден вид (демонстрации, протести, итн.)

Принцип 1	Лични податоци се сите податоци поврзани со идентификувано или лице кое може да се идентификува.
Принцип 2	Личните податоци ќе се собираат и обработуваат праведно и законски.
Принцип 3	Потребна е согласност на поединецот за собирање и употреба на личните податоци, освен во случаи кога тоа не е соодветно.
Принцип 4	Собирањето и обработката на личните податоци се ограничува на она што е потребно за целите идентификувани во времето на собирање, или согласно со она што е претходно утврдено.
Принцип 5	Чувствителните податоци треба да се собираат и обработуваат само со соодветни заштитни мерки.

Принцип 6	Личните податоци треба да бидат точни, целосни и ажурирани согласно со целите за кои тие се користат.
Принцип 7	Личните податоци треба да бидат заштитени со соодветни мерки за безбедност соодветни со чувствителноста на информацијата.
Принцип 8	Личните податоци не можат да се користат, да се објавуваат или пренесуваат освен за потребите на луѓето заради кои се собрани, без согласност на засегнатото лице, освен ако е тоа потребно како резултат на голем јавен интерес или заради заштита на виталните интереси на засегнатото лице или на други лица.
Принцип 9	Личните податоци може да се пренесат на трети лица само доколку ги почитуваат принципите за заштита на лични податоци.
Принцип 10	Личните податоци треба да бидат избришани веднаш штом се исполни целта на нивното собирање, или кога тие повеќе нема да бидат потребни. Тие сепак, може да се задржат на определено време ако е тоа во интерес на поединецот на кого се однесуваат, или ако се од суштинско значење за извршување на задачите на хуманитарна организација која ги собрала податоците.
Принцип 11	Пристапот до личните податоци треба да се даде на лицето на кое се однесуваат податоците. Исто така, треба да се направи одредба за право да се оспори точноста и комплетноста на податоците со цел да се изменат доколку е тоа потребно.

Анекс 2 Листа за проверка за процена

Оваа листа не е целосна; таа ги опфаќа само основните точки кои се потребни за процена (примарно) во погодените области. Меѓутоа, пред да се планира и спроведе проценка, важно е да се провери дали било која од информациите наведени во Дел 4 (Подготвеност) се собрани пред да се случи катастрофата, и кои информации се веќе познати.

Информации кои треба да се соберат

За региони и за директно погодено население

- Области / градови / погодени села (со колку што е можно повеќе детали);
- Достапни средства за комуникација на располагање (фиксни телефони, мобилни телефонски мрежи), географски опсег (со пристап до секаде), цена (по пристапна цена или бесплатно), телекомуникациски систем воспоставен од страна на властите или други;
- Пристап до погодената област (со колку што е можно повеќе детали, како е можно: безбедност, состојбата на патишта, јавни и приватни средства за транспорт, аеродроми);
- Како властите ја информираат јавноста во врска со ситуацијата (радио , телевизија, весници , постери, интернет) и / или објавување или емитување листи на повредени, погинати, исчезнати?
- Кои други актери, доколку ги има, се вклучени директно или индиректно во активностите за воспоставување на семејни врски, и што прават тие?
- Кои механизми за справување се користат од страна на погоденото население (семејство, заедницата, други иницијативи).

За жртвите

- Број и вид на жртви (раселени, повредени, исчезнати, погинати лица);
- Места каде е собрано погоденото население (кампови, засолништа, болници, мртвечниците, итн.);
- Надлежни органи за регистрирање и централизирање на информациите кои се однесуваат на раселените лица, повредени и исчезнати, и како тие ја координираат нивната работа, ако воопшто е таков случајот;
- Модел на раселување: организиран / неорганизиран, ризик од понатамошно раселување;

- Каде и како е сместено настраданото население (кампови, засолништа, приватни домови, друго)?
- Дали повредените лица се евакуирани? Ако се, во кои области? Дали семејствата се информирани за евакуацијата и за местоположбата и ситуацијата на нивните најблиски?
- Кои групи на ранливи лица се меѓу погоденото население (деца без придружба или разделени деца, старци, инвалиди или повредени лица без семејна поддршка, итн.)?
- Кој е одговорен за згрижување на овие ранливи лица (регистрација, засолниште, здравствена заштита, итн) и кои се нивните потреби во однос на заштита или помош (засолниште, здравје, вода, итн) треба? Види Дел 6 за понатамошни насоки за ранливите поединци.

Постапување и идентификација на погинати лица

Без разлика која улога ја има компонентата на Движењето, треба да се соберат следниве информации.

За погинатите лица
Колку луѓе се погинати? Каде? Дали и колку се достапни нивните посмртни останки?
На кој начин се добиваат телата и како се постапува со нив?
Дали телата на погинатите лица се запалени или се закопани набрзина (ова треба да се спречи)?
Дали со мртвите тела е постапувано на било кој начин што може да предизвика болка на семејства? Како? Каде?
На кој начин се чувани посмртните останки? Каде?
На кој начин се врши идентификацијата на погинатите лица (вклучително и критериум за идентификација)? каде? кој?
На кој начин се предавање на телата на семејствата?
Како се отстрануваат телата кои не може да се идентификуваат? Каде?
За системот: Одговорности и капацитети
Кои органи се одговорни за управување и идентификација на погинатите лица на локално, регионално и национално ниво?
Како се организирани? Кој е одговорен за координација ?
Која е улогата на Движењето, ако воопшто ја има?

Комуникации: Кои информации се дадени на населението во врска со погинатите лица (преземање на телата, постапување, чување, идентификација)?

Во однос на специфичните потреби на семејствата

Дали постои одговорно лице за врски одговорно за поддршка на семејствата на погинатите лица?

Дали има психо-социјална поддршка?

Дали ужалените семејства биле информирани за постапките за преземање на телата и идентификација на своите сакани?

Капацитет и улога за воспоставување на семејни врски на Движењето

- Број на достапни волонтери и вработени на националното друштво кои се на располагање во погодената област;
- Број на вработени од други компоненти на Движењето. Колку лица се веќе обучени за воспоставување на семејни врски?
- Логистичка помош која е на располагање (вклучувајќи ги и телекомуникациите);
- Како воспоставувањето на семејни врски е интегрирано во целокупниот одговор на катастрофата?

Координација со органи и други чинители

- Кој го води хуманитарниот одговор (национални и меѓународни организации, доколку е соодветно)?;
- Координација со надлежните органи;
- Постоен договор со властите за улога на Движењето на полето на воспоставувањето на семејни врски;
- Присуство на партнери од Движењето;
- Координацијата меѓу компонентите на Движењето;
- Координација со други чинители (меѓународни и национални невладини организации, приватен сектор).

Надвор од погодената област

- Потребни во сферата на воспоставувањето на семејни врски, на засегнатите семејства кои живеат надвор од погодената област (во и надвор од земјата): овие информации ги собираат други национални друштва и Централната Агенција на Службата за Барање на Меѓународниот Комитет на Црвен крст.

Анекс 3 Евакуација и постапување со мртви тела: Итни процедури

За концизен, едноставни и лесни-за-следење инструкции за не-специјалисти и лица кои укажуваат првична поддршка за постапување со погинати лица, види *Постапување со погинати лица по катастрофи: Теренски Прирачник* за лица кои укажуваат првична поддршка (исто така достапен на www.icrc.org).

Итни процедури

1. Собирање

Соберете ги телата и донесете ги на местото каде ќе се чуваат телата. Ако тоа не е можно, земете во предвид привремено закопување на самото место, но погрижете се да го мапирате местото и да регистрирате достапните податоци за лицата. Одделни делови од тела треба да се третираат како посебни тела.

2. Заштита

Телата треба да се чуваат одделно, во пластични вреќи за тела. Ако нема такви, употребете најлони, постелнина или други материјали кои се погодни за обезбедување на заштита и достоинство на посмртните останки. Најдобро е телата да се чуваат во ладилник за чување посмртни останки. Ако нема, земете во предвид привремено закопување на телата (види погоре). Личните предмети (вклучувајќи и документи) не треба да се одделуваат од посмртните останки. За да се избегне губење на предметите, ставете ги во истите вреќи за посмртни останки или во контејнери, и користете го истиот број како и на телото.

3. Податоци за регистрирање (минимални)

- Единствен број на телото – види подоле (внесете го името на починатиот, ако идентитетот е познат);
- Доставено од (име, организација);
- Од (точно место);
- Датум на откривање на телото;
- Место каде се чува телото / каде е закопано телото: ако телото е закопано, приложете карта;
- Ако ситуацијата дозволува, се препорачува фотографирање на починатиот, за да послужи за идентификација.

4. Следење

Секое тело и вреќа со тело, и место на закопување треба да имаат единствен регистарски број. Погрижете се бројот да биде видлив за да

може да се следат посмртните останки, доказите и соодветните информации. Погрижете се да се следи состојбата на посмртните останки вклучително и пренесувањето на посмртните останки на друга локација.

За време на одговорот

- Преземете ги сите безбедносни мерки на претпазливост;
- Обезбедете го потребниот персонал и опрема и почнете со планирање;
- Здравје и безбедност;
 - Носете заштитна облека: чизми, дебели ракавици, заштитни очила и комбинезони / престилки;
 - Носете маска ако мирисот е тежок;
 - Носете комплет за прва помош за санирање модринки и исеченици, кои треба веднаш да се измијат темелно и да се дезинфицираат;
 - Се препорачува да имате при рака тетанус вакцина;
 - Ризикот од заразни болести е нормално минимален доколку се преземат основните мерки на претпазливост и избегнувајте контакт со телесни течности;
- Погрижете се да се обезбедат мерки за почитување на починатите во секое време;
- Треба да ги знаете вашите граници и не одете надвор од тие граници.

По операцијата

- Измијте си ги рацете темелно со чиста вода и сапун (дури и ако користите ракавици); темелно да се измие, по можност со средства за дезинфекција и целата опрема, облека и возила кои се користат за собирање и транспорт на човечки останки;
- Не двоумете се да изразите своите чувства: зборувајте за искуството со доверливи колеги, со семејството или пријателите;
- Може да се обезбеди психолошка поддршка и таа може да биде корисна за вработените и волонтерите.

Други клучни работи

- Телата не може да создадат епидемии;
- Избегнувајте/спречете погребувањето на починатите (закоп/кремирање) да се врши набрзина;
- Не треба да се користат амбулантни возила за транспорт на посмртни останки: тие се многу покорисни за ранетите и болните.

Анекс 4 Деца без придружба и раздвоени деца

Следниве водечки принципи, процена и оперативни насоки служат како дополнување на Дел 1 и Дел 4.

Оперативни насоки

1. Процена

Во прилог на добрите практики претставени во Дел 5 и Дел 7, неколку конкретни прашања поврзани со процената се однесуваат на деца без придружба и раздвоени деца.

Улоги и координација

- Многу е важно јасно да се разбере улогата и одговорностите на органите и другите чинители. Компонентите на Движењето, како и другите организации може да имаат доделени улоги пред случувањето на катастрофата. Исто така, мора јасно да се разбере улогата на засегнатите заедници, на пошироките семејства и мрежите.
- Со оглед на потребата за постоење на мулти-агенциски пристап, корисно е да ги споделите резултатите од проценката со другите агенции и властите.

Интервјуа

- Идеално, оние кои се обучени во оваа област треба да ги спроведат интервјуата со деца. Интервјуата со деца треба да се спроведат со големо внимание и во согласност со најдобрите практики за заштита на децата. Види "*Интеракција со деца*" на ЦД-РОМОТ.
- Важно е да го имате во предвид полот на лицето кое го врши интервјуто: деца може да се чувствуваат покомотно со доколку интервјуто го спроведува жена или ако има и присутно жена за време на интервјуто.
- Како што беше наведено, деца без придружба и разделени деца можат да имаат голем број на потреби и најдобро е доколку децата не се интервјуираат повеќе пати. И покрај тоа што можеби не е најсоодветно да се спроведат заеднички интервјуа на децата со други организации, понекогаш тоа може да биде најдобар начин да се избегне преоптоварување на одделни деца со неколку интервјуа.

Идентификација

- Идентификацијата на местоположбата на малолетни лица без придружба (честопати наречена "идентификација" во специјализираните упатствата) е првиот суштински чекор.

- За оваа задача потребно е да се поседува значително знаење на локалните околности, и иако може да има деца, кои можат да бидат идентификувани како разделени, или како деца без придружба, преку заедницата, социјалните и верските мрежи, многу деца кои живеат со старатели не може толку лесно да се идентификуваат .
- Идентификација може да биде комплицирана , ако старателите во прашање се чувствуваат загрозени или од можноста дека детето може да им биде одземено или дека на нив доволно не им се верува.
- Бројот на малолетници без придружба ќе зависи од обемот на катастрофата, при што се очекува дека кај поголеми движења на населението ќе има поголема веројатност да има повеќе малолетни лица без придружба.
- Во екстремни случаи, идентификација може да предизвика стигматизација или да го привлече вниманието на лица кои експлоатираат деца. Заради тоа потребна е голема дискреција при спроведувањето на активностите.

2. Одговор

Превентивни мерки

Другите хуманитарни операции не треба да го зголемат ризикот од понатамошни поделби. Евакуација или дистрибуција на помош, или пристап до други услуги, не треба да претставуваат закана од можност за зголемување на веројатноста за разделување.

Приоритет на доенчиња и мали деца

Многу е важно да се идентификуваат и регистрираат многу младите деца и да се соберат информации за нив во најраната можна фаза. Колку подолго се одлага ова, толку помалку ќе бидат веродостојни информациите и шансите за успешно спојување на семејствата ќе бидат се помали.

Регистрација

Децата без придружба и разделените деца треба да се регистрираат во договор со надлежниот орган и во согласност со правилата за заштита на податоците утврдени во Анекс 1. За оваа цел најдобро е да се споделат тие информации со други организации, под услов тие да се придржуваат до ситите упатства кои се однесуваат на заштитата на податоци.

- Погрижете се секое дете да има единствен регистарски број: се препорачува тие да имаат идентификациски код и број на Движењето (на пример RC1234).
- Погрижете се да има доволно копии од документот за регистрација кои ќе бидат дадени на претставникот на компонентата на

движењето и на оние кои се грижат за детето. Погледни го ЦД - РОМ-от каде има прикажано пример на фотографија и на формуларот за регистрација.

- Детето треба да биде фотографирано во исто време кога се врши регистрацијата.
- Прибирање на податоци од деца кои можеби претрпеле трауми како резултат на разделбата од родителите бара голема чувствителност. За таа цел препорачливо е старател на детето да биде присутен на средбата. Меѓутоа, присутното возрасно лице не треба да делува како преведувач на детето, ако е потребен преведувач. Погрижете се детето да ја разбере целта на интервјуто.

Нега и грижа за децата

Важно да се дефинира каква била нормалната грижа на државата, заедницата, поширокото семејство за "сирачињата", или на друг начин разделени деца, пред да се случи катастрофата. Заедницата, семејството или органите честопати дејствуваат многу брзо за да се преземе потребната грижа движењето мора да провери дали се преземени потребните мерки за заштита на децата.

Можно е да има "доброволно поделба", при што децата се испратени од нивните семејства, со цел да се заштитат, од страна на доверливи старателите или можеби сами. (**внимание.** Децата може да бидат намерно испратени со цел да имаат пристап до помош, ако постои несовпаѓање меѓу помош која ја добиваат семејствата и она што го добиваат разделените или децата без придружба. Важно е помошта да се заснова врз база на непристрасно проценети потреби, а не врз база на статусот.)

Служба за барање

Погрижете се дека алатките кои ги користите (на пример, активно барање, односно посети на потенцијални локации и информатори за потрага по местоположбата на семејството на детето; истакнување или објавување на фотографии, емитување или објавување на имиња во медиумите) никогаш нема да ја издаваат местоположбата на детето во дадениот момент.

Верификација

Овој процес може да биде во надлежност на националните или локалните власти, вклучувајќи ги и лидерите на заедницата. Меѓутоа, ако потпаѓа во доменот на активности на Движење, ригорозно треба да се потврди идентитетот на сите поединци кои тврдат дека детето е дел од нивното семејство. Техники кои се користат за оваа цел може да бидат следниве: барање родителите да го идентификуваат своето дете во рамки на група на фотографии кои ќе им бидат презентирани; барање да информираат за одредени посебни белези, лузни, итн, кои може да ги има детето; опис на

облеката на местото каде се разделиле детето и родителите; било какви одлики во однос на однесувањето (работи кои ги сака или ги мрзи детето, мрази, прекари, итн.) Види "Верификација на семејни односи" на ЦД-РОМОТ-от.

Спојување на семејства

Генерално, семејствата многу побргу повторно се спојуваат по случување на природна катастрофа споредено со поделба предизвикана од конфликт. Предизвиците се исти: да се обезбеди земање во предвид на ставовите на детето со цел да се утврди најдобриот интерес за детето.

Прекуграничното спојување на семејства (што е помалку често по случување на катастрофа), како и утврдување на статус на бегалец наложуваат посебна постапка врз основа на националните и меѓународните стандарди.

Поддршка за семејства

Одредено семејство кое страдало како резултат на катастрофа може да има потреба од помош во однос на реинтеграција на детето, но таа помош треба да биде пропорционална со поддршката која се обезбедува за другите ранливи домаќинства. Ако постои загриженост во врска со капацитетот на семејството да го издржува детето, или во однос на добросостојбата на детето, властите, агенциите за социјална заштита или пак компонентите на Движењето можеби ќе треба да извршат проценка по спроведувањето на процесот на обединување. Види "Извештај од последователна посета" на ЦД-РОМОТ-от.

Трајни решенија во случај на негативен исход на барањето за спојување со семејство

Ако примарното лице кое обезбедува грижа за детето не преживее, треба внимателно да се разгледа на иднината на детето. Искуството покажува дека повеќето разделени деца имаат родители или други членови на семејството кои се подготвени и способни да се грижат за нив, веднаш по случувањето на катастрофата. Ако се гледа иднината на детето на долгорочен план, треба да се имаат во предвид следниве фактори:

- Без придружба или разделени деца не смеат да бидат посвојувани во емотивна вонредна состојба, и посвојувањето не треба да се земе во предвид ако постои разумна надеж за наоѓање на родителите и повторно обединување на семејството. Посвојување крајното решение и треба да се земе во предвид само ако откако долгите и постојани напори за наоѓање на членови на семејството се покажат како неуспешни.

- Секое посвојување треба да се случи само ако е во најдобар интерес на детето и тоа се врши во согласност со важечките национални и меѓународни закони.
- Приоритет се дава на посвојување од страна на роднините без разлика каде и да живеат. Ако тоа не е можно, предност се дава на посвојување во рамките на заедницата од која доаѓа детето, или барем во рамките на сопствената култура на детето.
- Мислењето на детето, во зависност од неговата / нејзината возраст и степен на зрелост, треба да се земе во предвид во текот на целата постапка за посвојување. Детето треба да се советува и целосно да се информира за последиците од посвојувањето и на потребата од давање на неговата / нејзината согласност за посвојување, онаму каде што е потребно давање на таква согласност. Таквата согласност мора да се даде слободно.

Анекс 5 Алатки и пристапи за воспоставување на семејни врски

Овој анекс содржи краток опис на целта, предностите и суштинските предуслови за повеќе алатки и пристапи за воспоставување на семејни врски кои треба да се спроведат при определена катастрофа. Тука се претставени оперативните процедури за ефективна употреба на алатките и пристапите, и се идентификувани клучни точки на кои треба да се обрне посебно внимание при обуката на вработени и волонтери со цел да може да ги користат алатките на ефективен начин.

Индекс

Пораки дека сум на безбедно и добро/дека сум жив

Пораки на Црвен крст

Порака за нестрпливо исчекување на вести

Телефони

Медиуми

Објавување на списоци

Интернет страни за спојување семејства

Превентивни мерки

Регистрација на ранливи поединци

Фотографии

Мобилни тимови и објави

Дежурниот телефон (hot line) / Центри за повикување (call centres)

Поднесоци за служба барање

Повторно спојување на семејства

Пораки - на безбедно сум и добро сум / жив сум

Опис и цел

Ова е незалепена порака (која може да ја прочитаат властите и други страни) со стандарден однапред испечатен текст: “На безбедно сум и добро сум / жив сум”,

Пораките - “на безбедно сум и добро сум / жив сум” се обезбедуваат исклучително на луѓето од погодената област (жители на погодената област, или раселени лица и бегалци кои побегнале од оваа област) за да се информираат роднините за нивната местоположба и дека тие се добро и на безбедно. Пораките “жив сум” може да се обезбедат на повредени или хоспитализирани лица.

Како општо правило, пораката “на безбедно сум и добро сум / жив сум” е еднонасочна порака која ги покажува само имињата и контакт адресите/броевите на испраќачите и примателите (види **Оперативна Процедура 4** за исклучоци).

Предности

Одговор кога комуникациите се во прекин. Кога телекомуникациските и поштенските служби не функционираат, ова може да биде единствено средство, заедно со пораките на Црвен крст, за воспоставување на семејни врски.

Брза и лесна за користење алатка. Пораката “на безбедно сум и добро сум / жив сум” брзо се пополнува и целта е многу јасна. За нив треба многу малку време за обука за вработените/вработените.

Не е потребен превод или цензура. Ова е посебно корисно при конфликти, ситуации на вооружено насилство или при ситуации кога се применуваат безбедносни мерки.

Лесно се комбинираат со други средства (види **Оперативна Процедура 6**). Лицата кои испраќаат пораки - “на безбедно сум и добро сум / жив сум” може да посакаат нивните имиња да се објават на списокот на преживеани (види Објавување на списоци и Медиуми). Информациите кои се обезбедуваат на пораките може исто така да се испратат по телефон или преку центарот за повици кога е достапен контакт број (види Објавување на списоци, Телефони, Дежурен телефон / Центар за повикување). Тие може да бидат корисна комплементарна опција на телефонската служба.

Суштински предуслови кои треба да се исполнат за да се користи оваа алатка

Само за лица од погодени области. Пораките “на безбедно сум и добро сум / жив сум” може да ги користат само лицата од погодената област, или лицата кои избегале од областа (или кои биле евакуирани од областа) надвор од погодената област. Тие не се за роднини надвор од погодената област во време на катастрофата.

Систем на доставување. Треба да постои сигурен систем за испорака на пораките и за нивно доставување до примателите.

Предизвици

Координација со властите: Ова е неопходно со цел да се избегне опструкција и дуплирање на напори кога се воспоставува мрежа и испорака на пораки, посебно меѓународни (преку граница). Во ситуации на вооружен судир или безбедносно-чувствителни ситуации, потребно е одобрение од властите.

Адреса на примателот. Лицето кое ја испраќа пораката мора во принцип да ја има адресата на примателот (или контакт број). (за исклучоци види ја **Оперативна Процедура 7**).

Еднонасочна комуникација. Пораките “на безбедно сум и добро сум / жив сум” генерално претставуваат еднонасочна комуникација за лица од погодената област, но не овозможуваат примателите на нив да одговараат, освен доколку не се одлучи на друг начин. (види **Оперативна Процедура 4**).

Не постои можност да се додадат вести за семејството или било какви информации. Бидејќи нема можност да се додаваат информации, пораките “на безбедно сум и добро сум / жив сум” не се многу корисни за ранливите поединци, или кога испраќачот има конкретно барање или информација која сака да ја испрати (види пораки на Црвен крст)

Оперативни процедури

Оперативна Процедура 1 Функционирање на телекомуникациски и поштенски служби.

Контактирајте ги давателите на услуги и одговорните органи за да проверите дали телекомуникациските служби и поштенските услуги функционираат и која област ја покриваат со цел да одлучите дали е корисно да се дистрибуираат пораките “на безбедно сум и добро сум / жив сум.”

Оперативна Процедура 2 Проверка на системот за доставување.

Брзо проверете во погодената област и надвор од неа дали има функционален систем за доставување на Движењето и каков е неговиот

капацитет. Екстранет активностите на службата за барање (види: http://extranet.icrc.org/Tracing_Act) може да се консултираат за да се провери системот за доставување во други земји. Контакттирајте со Централната Агенција на Службата за Барање за да добиете пристап до Екстранет, ако ви е потребно.

Оперативна Процедура 3 Идентификација на корисници и области. Идентификувајте ги, за потребите на процена на потреби, Оперативните Процедури 1 и 2:

- Кој може да ги користи пораките “на безбедно сум и добро сум / жив сум”;
- Областите каде тие може да се испратат и каде може да се достават. ВНИМАНИЕ. Можеби ќе ви биде полесно да подготвите список на области каде не може да се достават пораките “на безбедно сум и добро сум / жив сум.”

Оперативна Процедура 4 Опцијален одговор.

Иако пораките “на безбедно сум и добро сум / жив сум” во нормални околности се еднонасочни пораки, одлучете, согласно со приоритетите и ресурсите, дали на примателот да му се даде можност да одговори на испраќачот:

- или преку користење на истиот формулар, при што на пораката “на безбедно сум и добро сум / жив сум.” Треба да се остави мал празен простор на задната страна за да напише одговор;
- или преку користење на порака на Црвен крст или друго достапно средство (телефонски повик).

Оперативна Процедура 5 Воспоставување на систем за доставување. Воспоставете го (или зајакнете го) системот за доставување на пораките “На безбедно сум и добро сум / жив сум.”.

Оперативна Процедура 6 Комбинација со други алатки.

Одлучете дали пораките “на безбедно сум и добро сум / жив сум” може да се комбинираат со други алатки. Модифицирајте го текстот на пораките “на безбедно сум и добро сум / жив сум” (види подоле) и изгответе работни процедури согласно со тоа. Пораките “На безбедно сум и добро сум / жив сум” може на корисен начин да ги заменат телефонските услуги за оние роднини кои немаат телефони или кои не може да се контактираат по телефон.

Кога пораките - На безбедно сум и добро сум / жив сум, исто така се користат за објавување, потребно е да се добие одобрение од испраќачот. На поединците треба да им се даде право да испратат порака без да се објават нивните адреси ниту пак адресите на примателите. Испечатете го барањето за добивање на овластување од испраќачот за да може да се објави неговото/нејзиното име (или на примателот) на пораката “на

безбедно сум и добро сум / жив сум”, во спротивно употребете поштенска марка.

Примачот може да биде известен побрзо во однос на локацијата на преживеаните роднини преку телефон или е-маил. Додадете го телефонскиот број / е-маил адресата на примачот на пораката “на безбедно сум и добро сум / жив сум”. Одлучете кој ќе го контактира примателот во погодената земја (теренски тим, центар за повици, други) и консултирајте ја релевантната компонента на Движењето во однос на процедурата за примателите кои живеат во други земји.

Оперативна Процедура 7 Адресар / Телефонски именик.

Обезбедете им на тимовите од Движењето телефонски именик или пристап до телефонска услуга, за да може да одговараат на барањата од лица кои имаат заборавено контакт детали.

Оперативна Процедура 8 Индивидуални податоци.

Одлучете дали има потреба да се водат податоци за лица кои користат пораки “на безбедно сум и добро сум / жив сум” и во која форма. Генерално, се чуваат податоци за лицата кои користат пораки “на безбедно сум и добро сум / жив сум” единствено доколку е потребно последователно да се преземе некоја акција, на пример, кога тоа е комбинирано со други алатки кои наложуваат последователни активности (види Оперативна процедура 6)

Оперативна Процедура 9 Мониторинг.

Може да се користат следниве показатели: број на собрани и дистрибуирани пораки “на безбедно сум и добро сум / жив сум”; информации за видот на корисници; региони/локации на потекло; локации и земји на дестинација; поминато време помеѓу собирање и доставување на пораки; број на недоставени пораки (“вратено на испраќачот”). Собраните пораките “на безбедно сум и добро сум / жив сум” може да се нумерираат со цел да се следи нивната испорака и доставување.

Оперативна Процедура 10 Работни процедури.

Изгответе и промовирајте внатрешни процедури за работа врз основа на Оперативна Процедура 2 до Оперативна Процедура 9, вклучувајќи примерок од пораката “на безбедно сум и добро сум / жив сум” и формати за статистичко известување. (Види ЦД-РОМ).

Оперативна Процедура 11 Обука и тренинг.

Обука и тренинг за вработени / волонтери за работните процедури.

Пораки на Црвен крст

за дополнителни упатства, погледнете во Поглавје 3 од Упатството за воспоставување на семејни врски на национални друштва на Црвен крст/Црвена полумесечина

Опис и цел

Пораките на Црвен крст се отворени писма кои се составени од двостран стандарден формулар: првата страна ја користи испраќачот да ја напише неговата/нејзината порака а втората страна ја користи роднината за да напише одговор. На секоја од страните се пишува идентитетот и целата адреса на испраќачот и примателот.

Пораките на Црвен крст им овозможуваат на роднините да разменуваат стриктно семејни и приватни вести. Во некои контексти, тие може да се разменуваат и преку пријатели.

Недоставените пораки на Црвен крст се враќаат “вратено на испраќачот” со објаснување: неточна адреса/ нецелосна адреса, примателот не е достапен на таа адреса, потребни дополнителни информации, и др.

Предности

Одговор кога комуникациите се во прекин. Кога телекомуникациските и поштенските служби не функционираат, ова може да биде единствено средство, заедно со пораките на Црвен крст, за воспоставување на семејни врски.

Одговор на потреба да се разменат информации и да се пренесат барања. За разлика од пораките “на безбедно сум и добро сум / жив сум”, пораките на Црвен крст им овозможуваат на луѓето да разменат новости и да се достават повеќе информации на примателот на писмото. Тие се посебно корисни за ранливи поединци или други лица кои треба да разменат вести или да пренесат лични барања или повеќе информации за нивната ситуација.

Можност за испраќање слики. На пораките на Црвен крст може да се прикачуваат слики.

Суштински предуслови кои треба да се исполнат за да се користи оваа алатка

Корисничка адреса: За пораките на Црвен крст потребно е да се знае точната адреса на примателот и на испраќачот.

Систем на доставување. Мора да постои систем на доставување со цел пораката да стигне до примателот.

Само семејни или приватни вести. Пораките на Црвен крст треба да содржат само приватни и семејни вести. Тимовите од Движењето треба да ги читаат и цензурираат содржините на пораките на Црвен крст за да се запази овој принцип, **посебно при вооружени судири или безбедносно-чувствителни ситуации.**

Почитување на индивидуални одлуки. Одлуката на примателот дали ќе одговори или нема да одговори на пораката треба да се почитува. Во такви случаи, како и кај барањата на службата за барање, персоналот на Црвен крст треба да разговара со примателот на пораката за да се види што ќе му биде пренесено на испраќачот на пораката (види оперативна процедура 7).

Предизвици

Координација со властите: Ова е неопходно со цел да се избегне опструкција и дуплирање на напори кога се воспоставува мрежа и испорака на пораки на Црвен крст, посебно меѓународни (преку граница).

Потреба од ресурси и време. Собирањето и доставувањето на пораки на Црвен крст може да наложува доста ресурси и време. Заради тоа, за време на првичната фаза од итниот одговор, користењето на пораките на Црвен крст честопати се ограничува само за ранливи лица (види оперативна процедура 3), како приоритет да се известат роднините за судбината и местоположбата на лицата од погодената област, преку брзи средства кои не наложуваат многу ресурси.

Писменост. Корисноста на пораките на Црвен крст зависи и од писменоста на населението.

Оперативни процедури

Оперативна Процедура 1 Функционирање на телекомуникациски и поштенски служби.

Контактирајте ги давателите на услуги и одговорните органи за да проверите дали телекомуникациските служби и поштенските услуги функционираат и која област ја покриваат со цел да одлучите дали е корисно да се дистрибуираат пораките на Црвен крст во таков контекст.

Оперативна Процедура 2 Координација со властите.

Координацијата со властите се врши за да се избегне дуплирање на напори и да се добие поддршка за дистрибуција на пораките на Црвен крст, во државата и на меѓународен план. **При конфликтни или безбедносно-чувствителни состојби, тимовите на Движењето треба да вршат претходна процена на безбедносните ризици на испраќачите и примателите и да добијат одобрение од властите пред да се воспостави функционална мрежа за оваа цел. Во вакви ситуации, властите може да**

побараат цензурирање на пораките на Црвен крст пред нивното испраќање.

Оперативна Процедура 3 Проверка на системот за доставување.

Брзо проверете во погодената област и надвор од неа дали има функционален систем за доставување на Движењето и каков е неговиот капацитет. Екстранет активностите на службата за барање (види: http://extranet.icrc.org/Tracing_Act) може да се консултираат за да се провери системот за доставување во други земји. Контакттирајте со Централната Агенција на Службата за Барање за да добиете пристап до Екстранет, ако ви е потребно.

Оперативна Процедура 4 Идентификација на корисници и области кои треба да се покријат.

Идентификувајте ги, за потребите на процена на потреби, Оперативните Процедури 1 и 2:

- Кој може да ги користи пораките на Црвен крст. Приоритет нека ви бидат ранливите поединци кои треба да им пратат на своите роднини важни барања или повеќе информации за нивната локација и ситуација. На пример, пораките на Црвен крст треба да се нудат за регистрација на раздвоени деца.
- Областите каде тие може да се испратат и каде може да се достават. ВНИМАНИЕ. Можеби ќе ви биде полесно да подготвите список на области каде не може да се достават пораките на Црвен крст.

Оперативна Процедура 5 Воспоставување на систем за дистрибуција на пораки.

Воспоставете (или зајакнете го) системот за дистрибуција со цел да се овозможи брзо доставување на пораките на Црвен крст.

Оперативна Процедура 6 Прикажување фотографии.

Одлучете дали може во прилог на пораките на Црвен крст да се ставаат лични фотографии.

Оперативна Процедура 7 Идентификација на содржина.

Дефинирајте содржини кои не смеат да се појават на пораките на Црвен крст. Следниве информации не смеат да бидат содржани на пораките:

- Информации за политичка состојба или за воени информации, или пак изјави за припадност;
- Завери, навреди и закани;
- Дискриминаторен или насилен говор/јазик
- Неточни информации поврзани со работата на Движењето.

Оперативна Процедура 8 Контрола на содржина /цензура.

Воспоставете процедури и назначете персонал кој ќе биде одговорен за спроведување на оперативна процедура 7. **Ова е посебно важно во ситуации на вооружен судир или безбедносно чувствителна ситуација.**

Содржината на секоја порака на Црвен крст треба да се провери од тимот на Движењето при проверката на пораката. Ако не се направи ова, порака на Црвен крст може да се цензурираат и неприфатливите содржини може да не се земаат во предвид од страна на одговорните лица на локално или централно ниво. Печат со текст “**прочитана**” или “**проверена**” може да се користи на секоја порака на Црвен крст која е цензурирана. Ако поголемиот дел од содржината на пораката на Црвен крст е неприфатлива, на пораката треба да се стави печат “само лични и семејни информации” и да му се врати на испраќачот колку што е можно побргу.

Оперативна Процедура 9 Негативен одговор на испраќачот.

Примателите на пораки имаат право да одлучат дали ќе одговорот или нема да одговорот. Персоналот од Движењето може да разговара со примателот што да му се каже на испраќачот:

- дека примателот на пораката ќе го контактира испраќачот подоцна;
- дека примателот на пораката не сака да контактира со испраќачот на пораката; или
- дека примателот на пораката не може да се лоцира. (види го формуларот “вратено на испраќачот” на ЦД –РОМ-от).

Оперативна Процедура 10 Комбинација со други алатки.

Одлучете дали пораките “на Црвен крст може да се комбинираат со други алатки. Модифицирајте го текстот на пораките на Црвен крст и изгответе соодветни работни процедури согласно.

Кога информациите од пораките на Црвен крст треба да се објават, потребно е да се добие одобрение од испраќачот. На поединците треба да им се даде право да испратат порака на Црвен крст без да се објават овие информации. На формулар на порака на Црвен крст испечатете го барањето за добивање на овластување од испраќачот за да може да се објави неговото/нејзиното име (или на примателот), во спротивно употребете поштенска марка.

Движењето не смее да ги објавува имињата на примателите на недоставените пораки на Црвен крст без одобрение на испраќачот. За оваа цел е потребно е соодветно да се модифицира текстот на пораката на Црвен крст и работните процедури.

Оперативна Процедура 11 Адреса / Телефонски именик.

Обезбедете им на тимовите од Движењето телефонски именик или пристап до телефонска услуга, за да може да одговараат на барањата од лица кои имаат заборавено контакт детали.

Оперативна Процедура 12 Индивидуални податоци.

Одлучете дали има потреба да се водат податоци за лица кои користат пораки на Црвен крст и во која форма (копии кои се чуваат во индивидуални датотеки, списоци во времена датотека систем), Генерално, се чуваат податоци за лицата кои користат пораки на Црвен крст единствено доколку е потребно последователно да се преземе некоја акција кога се користат за ранливи поединци или во комбинација со други алатки (види Оперативна процедура 8).

Оперативна Процедура 13 Мониторинг.

Може да се користат следниве показатели: број на собрани и дистрибуирани пораки на Црвен крст; информации за видот на корисници; региони/локации на потекло; локации и земји на дестинација; поминато време помеѓу собирање и доставување на пораки; природа на содржина (лоши/добри вести, барање за поддршка, друго); број на недоставени пораки (“вратено на испраќачот”). Собраните пораки на Црвен крст може да се нумерираат со цел да се следи нивната испорака и доставување.

Оперативна Процедура 14 Работни процедури.

Изгответе и промовирајте внатрешни процедури за работа врз основа на Оперативна Процедура 4 до Оперативна Процедура 13, вклучувајќи примерок од пораката на Црвен крст и формати за статистичко известување. (Види ЦД-РОМ).

Оперативна Процедура 15 Обука и тренинг.

Обука и тренинг за вработени / волонтери за работните процедури.

ПОРАКА ЗА НЕСТРПЛИВО ИСЧЕКУВАЊЕ НА ВЕСТИ за дополнителни упатства, погледнете во Објавување на списоци

Опис и цел

Пораката за нестрпливо исчекување на вести е отворена порака со стандарден текст која се користи да се информира примателот дека испраќачот нестрпливо очекува вести. На пораката има мал простор одвоен за да се напише одговор. На пораката се пишува идентитетот и целата адреса на испраќачот и примателот.

Порака за нестрпливо исчекување на вести служи за лица кои се нестрпливи да дознаат вести за роднини кои биле во погодената област од катастрофата и со кого е изгубен контакт.

Недоставените пораки за нестрпливо исчекување на вести се “враќаат на испраќачот” со објаснување: неточна адреса/ нецелосна адреса, примателот не е достапен на таа адреса, потребни дополнителни информации, и др. Во таков случај, веројатно би било добро да му се понуди на испраќачот друга услуга, како на пример формулар за барање на лица.

Предности

Одговор кога комуникациите се во прекин. Кога телекомуникациските и поштенските служби не функционираат, ова може да биде единствено средство, заедно со пораките на Црвен крст, за воспоставување на семејни врски.

Брза и пригодна алатка. Пораката за нестрпливо исчекување на вести лесно се пополнува и има јасна цел. Потребна е мала обука за да се пополни.

Средство кое не наложува превид или цензура за испраќање. Ова може да биде корисно при конфликти или ситуации на вооружено насилство или каде има нарушена безбедносна состојба. Меѓутоа, одговорот на пораката за нестрпливо исчекување на вести подлежи на цензура.

Средство кое може лесно да се комбинира со други средства (објавување на списоци).

Информациите кои се содржани на пораката може исто така да се објават на списоците на барани лица (на јавни места, во весници или да се емитуваат на радио, ТВ или интернет). Види Објавување на списоци.

Суштински предуслови кои треба да се исполнат за да се користи оваа алатка

Кога нема други достапни средства. Пораката за нестрпливо исчекување на вести треба да се користи кога нема други средства за добивање вести од роднината.

Систем за доставување на пораки и одговори. Пораките за нестрпливо исчекување на вести не треба да се користат без сигурен систем за доставување до лицата во погодените области и собирање и дистрибуција на одговорите. Види Предизвици, подоле.

Адреса. Испраќачот во било каков случај треба да обезбеди јасна контакт адреса и/или број за добивање одговор и мора, генерално, да има адреса (или контакт број) на примателот (за исклучоци, погледнете ја оперативна процедура 9 и оперативна процедура 10).

Почитување на индивидуални одлуки. Одлуката на примателот дали ќе одговори или нема да одговори на пораката треба да се почитува. Во такви случаи, како и кај барањата на службата за барање, персоналот на Црвен крст треба да разговара со примателот на пораката за да се види што ќе му биде пренесено на испраќачот на пораката (види оперативна процедура 7).

Предизвици

Ризик од преоптоварување на капацитетите на Движењето за време на итниот одговор. Одлуката за користење на Порака за нестрпливо исчекување на вести треба да се донесе откако внимателно ќе се земат во предвид сите аспекти бидејќи е во спротивност со следниов принцип (види Дел 8): “Избегнувајте да носите информации/ пораки во погодената област. Насочете го вниманието на обезбедување на средства за комуникации за луѓето во погодената област и на оние лица кои ја имаат напуштено.” Пораката за нестрпливо исчекување на вести одзема време и ресурси за составување. Па заради тоа овој вид на пораки ќе се користат само во специфични околности.

Ограничено користење на службата за барање. Формуларот за барање на лица е посоодветен отколку пораката за нестрпливо исчекување на вести за барање на ранливи лица, за работа со случаи кои наложуваат посебно внимание и за индивидуално следење на случаи кога се потребни дополнителни информации со цел да се идентификува местоположбата на примателот на пораката.

Оперативни процедури

Оперативна Процедура 1 Процена на потреби и функционирање на телекомуникациски и поштенски служби.

Проценете ги потребите и контактирајте ги давателите на услуги и одговорните органи за да проверите дали телекомуникациските служби и поштенските услуги функционираат и која област ја покриваат.

Оперативна Процедура 2 Координација со властите.

Координацијата со властите се врши за да се избегне дуплирање на напори и да се добие поддршка за дистрибуција на пораките за нестрпливо исчекување на вести, (во државата и на меѓународен план) и нивните одговори. При конфликтни или безбедносно-чувствителни состојби, тимовите на Движењето треба да вршат претходна процена на безбедносните ризици на испраќачите и примателите и да добијат одобрение од властите пред да се воспостави функционална мрежа собирање, доставување и дистрибуција на пораки за нестрпливо исчекување на вести. Во вакви ситуации, властите може да побараат цензурирање на пораките за нестрпливо исчекување на вести пред нивното испраќање.

Оперативна Процедура 3 Проверка на системот за доставување.

Брзо проверете во погодената област и надвор од неа дали има функционален систем за доставување на Движењето и каков е неговиот капацитет. **Екстранет активностите на службата за барање** (види: http://extranet.icrc.org/Tracing_Act) може да се консултираат за да се провери системот за доставување во други земји. Контактирајте со Централната Агенција на Службата за Барање за да добиете пристап до Екстранет, ако ви е потребно.

Оперативна Процедура 4 Идентификација на корисници и области кои треба да се покријат.

Идентификувајте ги, за потребите на процена на потреби, Оперативните Процедури 1, 2 и 3:

- Кој може да испрати порака за нестрпливо исчекување на вести и за која цел;
- Областите каде тие може да се испратат и каде може да се достават. **ВНИМАНИЕ.** Можеби ќе ви биде полесно да подготвите список на области каде не може да се достават пораките за нестрпливо исчекување на вести.

Оперативна Процедура 5 Воспоставување на систем за дистрибуција на пораки.

Воспоставете (или зајакнете го) системот за дистрибуција со цел да се овозможи брзо доставување на пораките за нестрпливо исчекување на вести и одговори.

Оперативна Процедура 6 Идентификација на содржина на одговор.

Дефинирајте содржини кои не смеат да се појават на пораките за нестрпливо исчекување на вести. Следниве информации не смеат да бидат содржани на пораките:

- Информации за политичка состојба или за воени информации, или пак изјави за припадност;
- Завери, навреди и закани;
- Дискриминаторен или насилен говор/јазик
- Неточни информации поврзани со работата на Движењето.

Оперативна Процедура 7 Негативен одговор на испраќачот.

Примателите на пораки имаат право да одлучат дали ќе одговорот или нема да одговорот. Персоналот од Движењето може да разговара со примателот што да му се каже на испраќачот:

- дека примателот на пораката ќе го контактира испраќачот подоцна;
- дека примателот на пораката не сака да контактира со испраќачот на пораката; или
- дека примателот на пораката не може да се лоцира. (види го формуларот “вратено на испраќачот” на ЦД –РОМ-от).

Оперативна Процедура 8 Контрола на содржина /цензура.

Воспоставете процедури и назначете персонал кој ќе биде одговорен за спроведување на оперативна процедура 6. **Ова е посебно важно во ситуации на вооружен судир или безбедносно чувствителна ситуација.**

Содржината на секоја одговор треба да се провери од тимот на Движењето при проверката на пораката. Ако не се направи ова, пораките може да се цензурираат и неприфатливите содржини може да не се земаат во предвид од страна на одговорните лица на локално или централно ниво. Печат со текст “**прочитана**” или “**проверена**” може да се користи на секоја порака на Црвен крст која е цензурирана. Ако поголемиот дел од содржината на пораката е неприфатлива, на пораката треба да се стави печат “**само лични и семејни информации**” и да му се врати на испраќачот колку што е можно побргу.

Оперативна Процедура 9 Комбинација со други алатки.

Одлучете дали пораката за нестрпливо исчекување на вести може да се комбинира со објавување на списоци или други алатки. Модифицирајте го текстот на пораката и изгответе соодветни работни процедури согласно.

Кога информациите од пораката за нестрпливо исчекување на вести треба да се објават, потребно е да се добие одобрение од испраќачот. На поединците треба да им се даде право да испратат порака на Црвен крст без да се објават овие информации. На формулар на пораката за нестрпливо исчекување на вести испечатете го барањето за добивање на овластување од испраќачот за да може да се објави неговото/нејзиното име (или на примателот), во спротивно употребете поштенска марка.

Оперативна Процедура 10 Адресар / Телефонски именик.

Обезбедете им на тимовите од Движењето телефонски именик или пристап до телефонска услуга, за да може да одговараат на барањата од лица кои имаат заборавено контакт детали.

Оперативна Процедура 11 Вратено на испраќачот.

Ако не е можно да се достави пораката за нестрпливо исчекување, како и да се испрати порака *Вратено на Испраќачот*, важно е да се види дали други алатки може да се понудат на загрижените роднини кои чекаат вести, како на пример формулари на службата за барање, Види ЦД-РОМ.

Оперативна Процедура 12 Индивидуални податоци.

Одлучете дали има потреба да се водат податоци за лица кои користат пораки нестрпливо исчекување на вести и во која форма (копии кои се чуваат во индивидуални датотеки, списоци во времена датотека систем). Генерално ваквите податоци се чуваат доколку е потребно последователно да се преземе некоја акција кога пораките се користат за ранливи поединци или во комбинација со други алатки (види Оперативна процедура 9).

Оперативна Процедура 13 Мониторинг.

Може да се користат следниве показатели: број на собрани и дистрибуирани пораки за нестрпливо исчекување; информации за видот на корисници; региони/локации на потекло; локации и земји на дестинација; поминато време помеѓу собирање и доставување на пораки; број на недоставени пораки (“вратено на испраќачот”). Собраните пораки на пораки за нестрпливо исчекување може да се нумерираат со цел да се следи нивната испорака и доставување.

Оперативна Процедура 14 Работни процедури.

Изгответе и промовирајте внатрешни процедури за работа врз основа на Оперативна Процедура 4 до Оперативна Процедура 11, вклучувајќи примерок од пораки за нестрпливо исчекување и формати за статистичко известување. (Види ЦД-РОМ).

Оперативна Процедура 15 Обука и тренинг.

Обука и тренинг за вработени / волонтери за работните процедури.

ТЕЛЕФОН

за дополнителни упатства, погледнете во пораките “на безбедно сум и добро сум / жив сум” и дежурен телефон / центар за повикување

Опис и цел

Телефоните се користат за да им овозможат на луѓето да стапат во контакт со своите роднини. Тие им овозможуваат на луѓето од погодената област да и обноват и одржуваат контактите со другите луѓе надвор или внатре во погодената област во текот на итната фаза, кога телекомуникацискиот систем е нарушен.

Предности

Брзо средство. Телефонскиот повик е најдиректното и најбрзото средство за повторно воспоставување на семејни врски и за смирување на семејствата.

Одговор на потребата да се разменат информации. Споредено со други средства(пораките “на безбедно сум и добро сум / жив сум” и пораките на Црвен крст), телефонските повици им овозможуваат на роднините веднаш да разменат информации. Тие се посебно корисни за ранливите поединци или други лица на кои им е потребно итно да остават контакт со некого и да добијат итен одговор од своите роднини.

Суштински предуслови кои треба да се исполнат за да се користи оваа алатка

Постоење на телефонска мрежа и ниво на користење. Клучен фактор за корисноста на оваа алатка е дали претходно постоела функционална телефонска мрежа и дали таа била користена пред катастрофата. Иако употребата на телефоните бргу се шири, најсиромашните и најмаргинализирани поединци и области може да немаат телефонски услуги или број да бидат контактирани. Заради тоа телефоните треба да се надополнат и со други средства.

Координација с властите е неопходна за да се спречи опструкција и дуплирање на напори, и да се добие потребното одобрение и поддршка. Во конфликтни и безбедносно-чувствителни ситуации, властите може да овластат користење на мобилни/сателитски телефони.

Менаџирање на употреба, разговори и времетраење. Движењето треба да биде во позиција тесно го следи пристапот до телефони и должината на секој разговор. Предизвикот е да се осигури сите поединци на кои им треба телефон да имаат пристап до телефонска услуга и да се спречи монополизирањето на линиите.

Телефонски броеви. Поединците мора да имаат телефонски броеви на лицата кои треба да се контактираат. Ако ги немаат броевите, тимовите на Црвен крст би требало да бидат во можност да ги најдат броевите во телефонски именик (види Оперативна Процедура 7).

Предизвици

Познавање што обезбедуваат другите чинители. Многу е важно редовно да се добиваат обновени информации во однос на покриеност на областа и телефонските услуги кои ги обезбедуваат владините служби и други хуманитарни агенции и приватни организации со цел да се избегне дуплирање на напорите.

Информации за покриеност со телефонски сигнал. Многу е важно да има информации за покриеност на теренот со фиксни и мобилни телефонски мрежи кога ќе се носи одлука за користење на сателитски и мобилни телефони и избирање на најефективен провајдер. Исто така постои можност да се обезбеди телефон преку интернет.

Потешкотии во следење на содржината на телефонски повици. Може да биде многу тешко да се следи содржината на разговорите и времетраењето на телефонските повици и да се интервенира за време на телефонски разговор. Телефонските повици се исто така тешки за следење за властите и заради тоа може да бидат забранети или да бидат предмет на рестрикции во чувствителни области.

Оперативни процедури

Оперативна Процедура 1 Проверете го одговорот на другите чинители.

Проверете со властите и другите приватни и други чинители со какви капацитети располагаат во однос на повторно воспоставување на телефонската мрежа и/или обезбедување на телефонски услуги.

Оперативна Процедура 2 Идентификација на улоги и вид на услуги кои треба да се обезбедат.

Одлучете дали Движењето сака да им обезбеди мобилни/сателитски телефони на луѓето од погодените области. Исто така може да се обезбеди поддршка на напорите на властите за повторно обновување на телефонската мрежа.

Оперативна Процедура 3 Покриеност на област и цена.

Проверете ја покриеноста на телефонскиот сигнал во областа, цената на чинење и дали има одредени пред-договори со одреден провајдер на услуги. Согласно на тоа, донесете одлука дали треба да се користат сателитски или мобилни телефони, и ако е потребно претплатете се кај најповолниот провајдер.

Оперативна Процедура 4 Координација со власти.

Направете координација со властите и обезбедете, ако е потребно, одобрение (царинско одобрение) за увоз на телефони (посебно сателитски телефони) и овластување за нивно користење во погодените области. Можно е да се купат сателитски телефони и да се обезбеди лиценца за нивно користење во погодената земја. Обично е можно – и поефективно во однос на цената и техничките карактеристики – мобилните телефони да се купат во погодената земја.

Оперативна Процедура 5 Воспоставување или одржување на семејни врски.

Одлучете дали ќе ги користите телефоните само за воспоставување на семејни врски (само прв повик) или и за одржување контакти помеѓу одвоени членови на семејство. Во првата фаза на итниот одговор, вниманието треба да се насочи на максимализирање на бројот на први повици, односно на повторно воспоставување на семејни врски.

Оперативна Процедура 6 Менаџирање на користење, содржина и времетраење.

Донесете одлуки за:

- Времетраење на секој повик. Повиците може да се ограничат на 5 минути или на уште помалку од тоа. Подолги повици може да се овластат за најранливото население.
- Фреквенција на повици: еден повик по семејство или повеќе.
- Број на обиди за телефонско поврзување: колку пати може да се направи обид да се повика број пред да се престане со повикување на бројот.
- Кој може да оствари повик (само главата на семејството, ранливи групи, било кој без ограничување, и др.).
- Кој може да биде повикан (семејство, пријатели, и др.). може да биде тешко да се спречи повикување на броеви на други лица кои не се дел од семејството: телефоните обезбедуваат релативно “отворена” услуга и може да биде тешко да се контролираат.
- Каде може да се прават телефонски повици (национални или меѓународни).
- Како да се ограничи содржината на разговорот само на семејни вести, и начинот на постапување, затоа што може да се покаже тешко или несоодветно да се интервенира за време на телефонски разговор.

Оперативна Процедура 7 Телефонски именик.

Тимовите на Црвен крст треба да добијат телефонски именик, линк до онлајн именици или пристап до служба за информации на телефонски броеви, за да може да одговараат на барања од лица кои ги имаат забравено контакт податоците.

Оперативна Процедура 8 Комбинација со други алатки.

Дополнување на телефонската услуга со други опции за лица кои не можат да ги контактираат роднините по телефон. Друга опција може да бидат пораки “на безбедно сум и добро сум / жив сум”, регистрирање на поединци на списоците кои се објавуваат и пораките на Црвен крст за, и од најранливото население.

Оперативна Процедура 9 Логистички и технички материјали.

Обезбедување на тимовите на Црвен крст/Црвена полумесечина со батерии, полначи, припеид сим картички и пристап до мобилни генератори. Штоперица исто така може да биде од корист.

Оперативна Процедура 10 Надгледување.

Воспоставување на систем за следење на телефонските услуги, нивно безбедно складирање и надгледување на нивната употреба од страна на персоналот на Движењето, бидејќи функционалноста на телефоните може да биде вредно средство во погодената област па затоа постои опасност тие да бидат украдени или злоупотребени.

Оперативна Процедура 11 Индивидуални податоци.

Одлучете дали треба да се водат податоци и во која форма околу користењето на телефоните од поединци. Генерално, вакви податоци се чуваат само ако е потребна последователна работа во однос на повиците реализирани од ранливо население или во комбинација со други алатки (виси Оперативна Процедура 8).

Оперативна Процедура 12 Мониторинг.

Може да се користат следниве показатели: број на успешно направени телефонски повици; број на лица/семејства во прашање; од каде потекнуваат телефонските повици; до каде се упатени телефонските повици; видови на барања (воспоставување на семејни врски, одржување на семејни врски, помош, друго). Види *Книга за дневни телефонски повици* на ЦД-РОМ-от.

Оперативна Процедура 13 Работни процедури.

Изгответе и промовирајте внатрешни процедури за работа врз основа на Оперативна Процедура 2 до Оперативна Процедура 12, вклучувајќи примерок од упатството за користење телефон и формати за статистичко известување.

Оперативна Процедура 14 Обука и тренинг.

Обука и тренинг за вработени / волонтери за работните процедури.

МЕДИУМИ

За интернет публикации, навратете се на страната Семејни Врски
За дополнителни упатства, погледнете: Објавување списоци,
пораките - “на безбедно сум и добро сум / жив сум”, Фотографии,
Превентивни мерки

Опис и цел

Средствата за јавно информирање, како што се радиото и ТВ програмите, весниците / списанијата и интернетот се користат за промовирање и испорачување на услуги за воспоставување на семејни врски. Различни медиуми може да се користат одвоено или во комбинација за да се пренесат пораки или за да се обезбедат услуги. Може да се користи текст, слики, видео клипови и телевизиски обраќања. Објавувањата во медиумите имаат три цели што можат понекогаш да се преклопуваат:

- 1) Промовирање на услугите за воспоставување на семејни врски;
- 2) Промовирање на превентивни мерки за воспоставување на семејни врски;
- 3) Обезбедување на услуги на планот на воспоставување на семејни врски преку објавување на имиња на поединци кои се:
 - Добро и на безбедно (тука може да зборуваме за жители и лица кои се бегалци во приватни домови, институции, засолништа, кампови за раселени лица или за бегалци);
 - Деца без придружба и разделени деца (нивни имиња ИЛИ нивни слики, но никогаш да не бидат во комбинација– види Објавување на списоци: Оперативна Процедура 4);
 - Пациенти во болница;
 - Погинати лица (ова мора да се прави со голема претпазливост– види Дел 7);
 - Исчезнати лица (списоци на “барани лица”);
 - Барање на нивни роднини; – адреси на пораките на Црвен крст до кои не може да се стигне.

Предности

Пристап. Медиумите му овозможуваат на Движење да стигне до пошироката јавност. Тие честопати може брзо да ги воспостават своите активности во погодената област, и да обезбедат повеќе глобализирани информации кои може да стигнат до роднините во странство. Медиумите може да помогнат во барањето на поединци преку објавување или емитување списоци на нивните имиња. Телевизиите, весниците / списанијата и интернетот може да се користат за емитување и објавување

на фотографии во одредени околности, со цел да се идентификуваат поединци.

Промоција на услуги и превентивни мерки. Дури и ако медиумите не објавуваат или емитуваат списоци (или фотографии), тие можат да играат витална улога во промовирањето на услуги за воспоставување на семејни врски за настраданото население преку обезбедување на информации за тоа како да се пристапи до таквите услуги (на пример, жешки телефонски линии и интернет страната за семејни врски). Медиумите исто така, може да бидат корисни за комуницирање на клучни превентивни пораки за населението од погодената област.

Суштински предуслови кои треба да се исполнат за да се користи оваа алатка

Идентификација на целите, вид на информации и клучни пораки. Одлучете што треба да се објави и за каква цел (види погоре) во однос на проценката на потребите и проценка на влијанието на безбедноста на поединците во прашање (види *Објавување на листи*).

Избор од најефикасните медиуми. Проучете ја областа и опфатената целна група со цел да утврдите кои медиумите може да биде најмногу корисни и до кој степен.

Координација со властите. Вршете координација на активностите со властите за да се избегне попречување и дуплирање.

Заштита на личните податоци и сопственост. Мора да се почитуваат стандардите и легислативата за заштита на податоци. Сопственоста и конечната употреба на податоците обезбедени за објавување мора да остане со движењето. Движењето мора да биде крајниот сопственик и корисник на обезбедените податоци кои ќе се објавуваат.

Договор за трошоци. Може да има импликации во однос на трошоците, бидејќи дел од медиумите наплатуваат надоместок за услугите што ги обезбедуваат, иако таквите трошоци може да бидат намалени или целосно укинати како дел од придонесот на медиумите за надминување на последиците од катастрофата.

Оперативни процедури

Оперативна Процедура 1 Процена на ризици.

Направете брза процена за да обезбедите дека сите податоци кои ќе се објавуваат нема да претставуваат ризик по безбедноста на поединците во прашање. Бидете посебно внимателни при конфликтни или безбедноснo-чувствителни ситуации со цел да се направи процена на влијанието на објавувањето на податоци за поединци во медиумите и во однос на имиџот и активностите на Движењето.

Оперативна Процедура 2 Координација со властите.

Координирајте го користењето на медиумите со властите, бидејќи и тие може да ги користат медиумите за објавување списоци на имиња, на броеви од жешки линии или превентивни мерки. При конфликтни или безбедносно-чувствителни ситуации, мора да се одобрување од властите пред започнување на одредена медиумска кампања.

Оперативна Процедура 3 Цел на објавување.

Одлучете дали ќе ги користите медиумите за промовирање на услуги за воспоставување на семејни врски, за клучни превентивни активности и/или за објавување на списоци на поединци. Идентификувајте го видот на информации кои треба да се објават (види Објавување на списоци и Превентивни мерки).

Оперативна Процедура 4 Заштита на податоци.

Проверете ги личните податоци и објавувајте ги во согласност со принципите утврдени во Анекс 1 и законите на сила кои се однесуваат на заштита на лични податоци. Потребно е да се добие одобрение кога поединците обезбедуваат информации за објавување, и тоа мора да биде назначено во сите формулари и процедури за добивање на одобрение.

Оперативна Процедура 5 Идентификација на клучни пораки.

Со цел да се биде доследен, посебно кога катастрофата има меѓународни димензии, погрижете се клучните пораки да се потврдат од страна на Централната Агенција на Службата за Барање. Списоците со имиња треба да се претстават со објаснување за целта на списоците и со обезбедени инструкции за постапување доколку некој препознае некое од имињата.

За таа цел може да е потребно да се даде контакт адреса/број на претставник на тимот на Движењето. Посебни правила се применуваат на објавување на фотографии: види Фотографии. Дури и ако медиумите не објавуваат или емитуваат имиња, тие може да бидат од витално значење за промовирање на активностите за воспоставување на семејни врски, за објавување на број на дежурниот телефон, адреса на одредена интернет страна, и др.. За повеќе информации околу клучни пораки за превентивни мерки, види *Превентивни Мерки*.

Оперативна Процедура 6 Избор на најефективен медиум.

Прво, идентификувајте ја целната група (население во погодената област, дијаспора, и др.). Изберете медиум кој покрива најголема популација и област, земајќи ги во предвид предностите и недостатоците на печатените и електронските медиуми. Тука треба да се има во предвид и писменоста на населението и неговата територијална распространетост. Покрај тоа, обемот на информации кои може да се објават во печатените медиуми е многу поголем отколку што може да се објави на ТВ или на радио.

Во конфликтни ситуации и безбедносно-чувствителни ситуации, Движењето не треба да користи медиуми кои се перципираат во јавноста

како медиуми кои имаат спротивни работни принципи од оние на Движењето, кои се политички обоени или фаворизираат одредена страна.

Оперативна Процедура 7 Координација со персонал на Движењето кој е одговорен за комуникација.

Тесно соработувајте со персоналот од Движењето кој е одговорен за комуникации со цел да осигурите дека:

- Медиумите ги пренесуваат точно пораките на Движењето;
- Интересот од медиумите е соодветно разбран од Движењето (постои голема веројатност дека медиумите ќе бараат поединечни стории од интерес за луѓето), што ќе биде во интерес на почитување на приватноста и безбедноста на поединците, согласно со потребите.

Оперативна Процедура 8 Договор за трошоци, работни методи и посед на податоци.

Договорете се со уредниците и продуцентите за трошоците и работните методи, вклучително и правото на Движењето да одлучи во однос на крајната употреба на обезбедените податоци.

Оперативна Процедура 9 Дополнителна поддршка.

Проценете дали има потреба од дополнителна поддршка од Движењето (како на пример дистрибуција на радио приемници за населението во погодената област) со цел да се опфати поголема популација.

Оперативна Процедура 10 Мониторинг.

Следете го објавувањето на податоците и објавите со цел да видите дали се точни и во согласност со договорот (види Оперативна процедура 7). Следете ја состојбата во однос на тоа колку лесно населението има пристап и како ги користи податоците. Бидејќи објавувањето или емитувањето на имиња и овозможува на јавноста да идентификува поединци, многу е тешко да се одмерат можните резултати. Меѓутоа, можно е да се интервјуира репрезентативен примерок на група на поединци за да се измери корисноста на користените медиуми.

Може да се користат следниве показатели: број на поединци чии податоци биле објавени, и за која цел; број на медиумски емитувања; број на копии на дистрибуирани специфични публикации; број на лица кои го контактирале Движењето по емитувањата/објавувањата на нивните имиња.

Оперативна Процедура 11 Индивидуални податоци.

Чувајте ги списоците на поединци чии имиња се објавени или емитувани во медиумите во привремен систем за фајлирање на податоци. Генерално, ваквите списоци се чуваат ограничен период, со исклучок на списоци добиени од трета страна (власти или други организации). Одлучете дали ќе отворате индивидуални датотеки со регистарски

формулари и други податоци и водете нивна евиденција и по потреба внесувајте измени или преземајте последователни акции. Генерално, не се отвора индивидуален фајл освен доколку не е потребна последователна акција (кога се користат медиумите за ранливи поединци, или кога се комбинираат со други алатки кои наложуваат последователна активност).

Оперативна Процедура 12 Работни процедури.

Изгответе и промовирајте внатрешни процедури за работа врз основа на Оперативна Процедура 3 до Оперативна Процедура 11, вклучувајќи клучни пораки, примероци на списоци кои треба да се објават и формати за статистичко известување.

Оперативна Процедура 13 Обука и тренинг.

Обука и тренинг за вработени / волонтери за работните процедури.

ОБЈАВУВАЊЕ НА СПИСОЦИ

За дополнителни упатства, погледнете во Медиуми, интернет страната за Семејни врски, и пораките “на безбедно сум и добро сум / жив сум”,

Опис и цел

Објавените списоци и овозможуваат на јавноста да дознае кој е безбеден и добро, кој е одделен од членовите на семејството, кој е повреден, мртов, исчезнат ("барани лица") или кој е во потрага по своите роднини. Тие, исто така може да содржат имињата на адресите на пораки на Црвен крст кои се недостапни. За објавување на податоци може да се користат различни медиуми, интернет страната Семејни Врски, весници / списанија, радио / ТВ програми, постери, книги со слики или едноставно списоци на хартија.

Во зависност од расположливите средства и утврдените цели, може да се извлечат објавени листи на поединци врз основа на: собраните податоци и вкрстено проверени од страна на Движењето; податоците обезбедени од страна на властите или други релевантни чинители; податоци обезбедени директно од страна на поединец (види интернет страната Семејни Врски). Списоците може да се користат со различни форми на поддршка: текст, слики, видео клипови, и емитувања.

Предности

Поттикнување на јавно учество. Објавените списоци ги охрабруваат луѓето да истапат со информации, со цел да се решат случаи или да се додадат на списоците. Објавените списоци може да играат важна улога во обновата на заедниците, бидејќи луѓето ги бараат сите оние кои преживеале се нивната непосредна околина.

Списоците може брзо да се објават во голем број на медиуми и да се истакнат на јавни места (пазари, места за богослужба, кампови за раселени лица или за бегалци, итн) со цел да се обезбеди што е можно повеќе луѓе да имаат пристап до информациите.

Средства кои лесно се комбинираат со други средства: Интернет страната Семејни врски, медиуми, директна телефонска линија и пораките “на безбедно сум и добро сум / жив сум.”

Суштински предуслови кои треба да се исполнат за да се користи оваа алатка

Идентификација на податоци кои треба да се објават. Информациите кои можат да бидат објавени треба да се наведени по спроведување на

процената на потреби и процената на ризиците по безбедноста на лицата во прашање.

Координација со властите. Координирајте ги активностите со властите за да се избегне попречување и дуплирање.

Согласност со правилата за заштита на податоците (види Анекс 1). Посебно, согласност мора да се добие пред објавување на информации кои се однесуваат на засегнатото лице. Информациите за бараното лице се објавуваат само со согласност на роднина, кој се сака да дознае вести и има обезбедено информации, и под претпоставка дека таквото објавување е во најдобар интерес на бараното лице

Предизвици

Влијание на мониторинг.

Тешко е да се процени влијанието на ова средство бидејќи Движењето честопати нема да биде информирано кога луѓето ќе успеат да се лоцираат со помош на списоците. Обемот и опфатот го ограничуваат изборот на медиумите кои се користат. Големiot број на луѓе кои се погодени во некои елементарни непогоди и дисперзираното населението ја прават ситуацијата тешка и потребно е многу време да се подготват, дистрибуираат, истакнат, прочитаат и ажурираат списоците. Радио и ТВ програмите не се во можност да емитува голем број на информации.

Оперативни процедури

Оперативна Процедура 1 Процена на ризици.

Направете брза процена за да обезбедите дека објавените податоци нема да предизвикаат безбедносен ризик за поединците во прашање. **Бидете посебно претпазливи при конфликтни ситуации или безбедносно-чувствителни ситуации.**

Оперативна Процедура 2 Координација со власти.

Координирајте ги активностите со властите бидејќи тие исто така можеби користат медиуми за објавување на нивни списоци на имиња, или можеби имаат безбедносни причини заради кои не се објавуваат одредени лични податоци. **При конфликтни ситуации или безбедносно-чувствителни ситуации, властите се должни да дадат претходно одобрени за објавување на списоците.**

Оперативна Процедура 3 Идентификација на вид на лични податоци кои треба да се соберат. Дефинирање на вид на податоци кои треба да се соберат. Во принцип, треба да се соберат следниве информации:

- Име и презиме
- Татково име и/или име на мајка
- Датум на раѓање или возраст

- Место на раѓање или место на потекло
- Пол
- Последна позната адреса / моментална локација
- Може да се соберат повеќе информации за ранливи поединци, вклучително и деца. Види Оперативна Процедура 4, точка 3 подоле.
- Во формуларот кој се користи за собирање на податоци исто така треба да се бара одобрение од лицето за објавување на неговите/нејзините лични податоци и контакт адреса, или идентитетот и последната позната адреса на бараното лице.
- Треба да се додели референтен број на Движењето за секое идентификувано лице со цел да се олесни менаџирањето и обезбедувањето на податоци за поединците.

Оперативна Процедура 4 Идентификација на видот на лични податоци кои треба да се објават.

Одлучете кој вид на податоци ќе се објавуваат и истовремено да се обезбеди почитување на следниве пет принципи:

1. Да се објавуваат податоци кои се сигурни и целосни за да се овозможи на целната публика да ги идентификува лицата чии имиња се објавени. Кај одредени култури, потребно е да се вклучи употребата на патроними.
2. Заштита на лицата во прашање од злоупотреба и арбитрарна дискриминација, и земање во предвид на домашната регулатива за заштита на лични податоци (ако е потребно, консултирајте се со властите). Не објавувајте чувствителни податоци кои може да доведат до дискриминација или злоупотреба. Податоците кои се сметаат за чувствителни може да варираат од земја во земја и во различни контексти. Посебна внимателност е потребна во однос на употребата на следниве видови на податоци: расно или етничко потекло; верска, припадност, политичко убедување; криминален прогон; медицински информации. Тие не смеат да се објавуваат под никакви околности. Посебна грижа мора да се води за раздвоени деца. Нивната претходна адреса и моментална локација никогаш не смеат да се објавуваат.
3. Собирајте – но не ги објавувајте – потребните информации за верификација на идентитет и тврдења на барателот и односот со лицето кое е барано (пример. да се верификува тврдење за повторно обединување на семејство со младо деца без придружба).
4. За да се избегне штета на поединци, одлучете дали ќе се објавуваат следниве информации:
 - а. Моментална локација и/или контакт адреса /телефонски број/е-маил адреса на возрасен барател на информации, за да може бараното лице да го/ја контактира директно, наместо преку

Движењето. Оваа информација не смее никогаш да се објавува без посебно одобрение;

б. Последната позната адреса на бараното лице, со цел да се обезбедат повеќе информации за лицата на списоците со цел да се идентификува или лоцира лице.

5. Објавување на информации само со одобрение на поединецот. Пред објавувањето, погрижете се лицата во прашање да бидат целосно информирани за податоците кои ќе се објават со цел да се добие нивно одобрение. Кога се објавуваат имиња на барани лица, нивното одобрение се подразбира, се додека Движењето и роднините кои ги бараат сметаат дека тоа е во најдобар интерес на лицето кое е барано. Одвојте простор за одобрение за објавување лични податоци на:

а. Сите формулари за регистрација или поднесување на барања;

б. Пораките на Црвен крст и пораките на безбедно сум и добро сум, кога тие содржат податоци кои може да се искористат за објавување.

Оперативна Процедура 5 Избор на видови на списоци кои треба да се објават.

Врз база процената на потреби и ризици, одлучете кои видови на списоци ќе ги покријат идентификуваните потреби:

- Поединци кои се добро и на безбедно, вклучително и жители и лица кои се имаат засолнато во приватни домови, институции, засолништа, кампови за раселени лица или бегалци;
- Раздвоени деца;
- Повредени луѓе;
- Погинати (ова мора да се прави со претпазливост – види Дел 7);
- Исчезнати лица (списоци на “барани лица”);
- Поединци кои бараат свои роднини;
- Адреси од пораки на Црвен крст кои сеуште не може да се достават. ВНИМАНИЕ. Во случај на исчезнати лица (или барани лица) треба да се менаџираат и списоци на лицата, и очекувањата на лицата кои поднеле барање. Движењето мора да е на јасно за тоа што може и што не може да се направи со обезбедените информации.

Оперативна Процедура 6 Идентификација на извори на информации кои треба да се прифатат за објавување.

Одлучи дали да се објават само информации собрани од страна на Движењето, или, исто така, и информации обезбедени од страна на властите или други организации на кои може да им се верува. Во овој случај, треба јасно да се истакне потеклото на списокот, во договор со организацијата која е изворот на информациите. Ако е донесена одлука да се објават информации директно со внесување од страна на поединци

преку интернет (види интернет страна Семејни Врски), треба јасно да се наведе фактот дека листата е обезбедена без директен мониторинг од страна на Движењето.

Оперативна Процедура 7 Јасно етикетање на видови на списоци кои се користат.

Јасно идентификувајте ги видовите на списоци кои ќе се користат за да се избегне погрешно толкување. На пример, треба јасно да се знае дали списоците содржат имиња на барани лица или имиња на лица кои се добро и на безбедно.

Оперативна Процедура 8 Избор на медиуми.

Изборот на медиуми, ако се користат, е од суштинско значење. Ве молиме да го погледнете делот кој се однесува на *Медиуми*.

Оперативна Процедура 9 Ограничувања во однос на објавувања.

Вработените и волонтерите од Движењето треба да им објаснат на поединците кои обезбедуваат информации дека кои објавување на списоците не значи дека Движењето ќе се изврши активно барање односно потрага по бараното лице. Исто така, може да биде корисно ова објаснување да се прикачи на интернет страната, ако на јавноста и се нуди можност за да внесува директно информации.

Оперативна Процедура 10 Објаснување како да се користат списоците.

Опишете ја целта на списокот и каква акција треба да се преземе од страна на некој кој ќе препозна име на списокот. Тоа може да биде контактирање на најблиската канцеларија на Движењето или на властите на определена адреса. Исто така треба да се дадат и упатства за поединци кои сакаат да се регистрирате себеси или роднините, во зависност од видот на списокот кој е објавен. Јасните инструкции не само што ги охрабруваат луѓето да ги побараат луѓето кои се добро и на безбедно, туку и да ги побараат и своите имиња на списоците на барани лица и да ги преземат вистинските чекори, ако ги најдат нивните имиња на списоците.

Оперативна Процедура 11 Менаџирање на списоци (корекции и обновување на информации).

Имињата на бараните лица треба да се обновуваат според потребите и редовно треба вкрстено да се проверуваат со списоците на поединци кои се лоцирани (списоци на лица кои се добро и се наоѓаат на безбедно, списоци на погинати лица, хоспитализирани пациенти, деца без придружба).

Одлучете на кој начин, Движењето ќе отстранува имиња од списоците. Ако е можна само-регистрација, ќе има очигледни грешки или ќе се злоупотребуваат интернет страните. Одлучете на кој начин Движењето ќе отстранува или коригира име на список. Одлучете на кој начин ќе се обновуваат списоците и колку често тоа ќе се прави.

Оперативна Процедура 12 Индивидуални податоци.

Чувајте ги списоците на поединци чии имиња се објавени или емитувани во медиумите во привремен систем за фајлирање на податоци. Генерално, ваквите списоци се чуваат ограничен период. **Во ситуации на вооружен судир или безбедносно чувствителна ситуација, списоците добиени од трета страна (власти или други релевантни организации) треба да се зачуваат.**

Одлучете дали ќе отворате индивидуални датотеки со регистарски формулари и други податоци и водете нивна евиденција и по потреба внесувајте измени или преземајте последователни акции. Генерално, не се отвора индивидуален фајл освен доколку не е потребна последователна акција (кога се користат медиумите за ранливи поединци, или кога се комбинираат со други алатки кои наложуваат последователна активност).

Оперативна Процедура 13 Мониторинг.

Показателите може да бидат: број на поединци регистрирани на специфични списоци; број на поединци кои се совпаѓаат на списоците; број на идентиети и објавени или емитувани списоци; број на лица кои го контактирале Движењето по објавувањето на нивните имиња; број на локации каде постерите/списоците се поставени.

Бидејќи објавувањето на списоците му овозможува на погоденото население и роднините да делуваат независно за повторно воспоставување на контакти, ќе биде многу тешко да се измери влијанието. Важно е да се регистрираат поединечните успеси кога тие ќе се случат. Инаку, треба да се разгледа можноста за спроведување на интервјуа на одреден број на поединци чии имиња биле објавени.

Оперативна Процедура 14 Работни процедури.

Изговете и промовирајте внатрешни процедури за работа врз основа на Оперативна Процедура 3 до Оперативна Процедура 13, вклучувајќи формати за статистичко известување.

Оперативна Процедура 15 Обука и тренинг.

Обука и тренинг за вработени / волонтери за работните процедури.

ИНТЕРНЕТ СТРАНА СЕМЕЈНИ ВРСКИ

за дополнителни упатства, погледнете во Објавување на списоци

Опис и цел

Интернет страната Семејни Врски е спремна за употреба интернет страна која ја одржува Меѓународниот Комитет на Црвен крст која може да се активира во рок од 48 часа по донесувањето на одлука за отворање на интернет страна заедно со договор за целите и функциите на оваа интернет страна.

Види <http://www.familylinks.icrc.org/>

Интернет страните Семејни Врски се користат во различни контексти уште од 1999 година. Тие континуирано се тестираат и подобруваат. Интернет страната Семејни Врски ја менаџира Меѓународниот Комитет на Црвен крст. Како резултат на тоа може да се потпре на информативна поддршка од Централата на Меѓународниот Комитет на Црвен крст и специјалните привилегии кои ги ужива оваа организација во однос на заштитата на лични податоци и права за собирање и објавување на вакви податоци.

Интернет страната Семејни Врски обезбедува три главни услуги:

1) Му овозможува на Движењето да постира/објавува информации за:

- општата ситуација и одговорот кој го обезбедува Движењето;
- како да се процесира воспоставување на семејни врски и други барања, со корисни контакт адреси/броеви, референтни податоци, и врски до други интернет страни.

2) Му овозможува на Движењето да постира/објавува имиња на:

- лица кои се безбедни и добро (вклучувајќи ги и жителите и лица кои нашле засолниште во приватни домови, институции, засолништа и кампови за раселени лица или за бегалци);
- деца без придружба и раздвоени деца;
- хоспитализирани пациенти;
- починати лица (ова мора да се направи со внимание– види Дел 7);
- исчезнати (списоци на “барани лица”);
- поединци кои си ги бараат роднините;
- лица кои не може да се контактираат со пораките на Црвен крст.

3) Им овозможува на поединците кои имаат пристап до интернет директно да ги регистрираат и објавуваат:

- Сопствените имиња и локација кога се добро и се на безбедно;
- Имињата на бараните роднини, со барање за вести, како и сопствените имиња и контакт податоци.

Поединците кои ја консултираат Интернет страната Семејни Врски може да комуницираат до Движењето било какви информации кои ги имаат за лицето чие име се наоѓа на списокот на Движењето.

За дополнителни упатства, видете во *Објавување на списоци*.

Покрај тоа, доколку не се објавуваат списоци со имиња, треба да се користи Lotus Notes софтверот за менаџирање на податоци на поединци на интернет страната Семејни Врски, а овој софтвер може да се користи од страна на тимовите на Движењето и за внатрешно менаџирање и комуницирање на податоци (види Оперативна Процедура 8).

Националните друштва исто така може да подготват свои интернет страни. Меѓутоа, националните друштва се поттикнуваат да не отвораат интернет страна кога се изложени на притисок на времето освен доколку оваа интернет страна не е подготвена и тестирана претходно и доколку имаат загарантирана 24 часовна поддршка од техничко ИТ лице. Интернет страната наложува интензивна подготовка во однос на нејзината цел, функционалност, дизајн и публицитет.

Таа мора да биде сигурна, релевантна и лесна за користење. Интернет страната секогаш мора да се тестира пред да биде официјално отворена: доколку интернет страната е лошо дизајнирана или нефункционална тоа ќе има негативни последици во однос на воспоставувањето на семејни врски и може да нанесе штета на репутацијата на Движењето.

Интернет страната мора да има јасно назначено лице кое ќе ја одржува страната (webmaster)кое ќе одговорно за целокупното менаџирање и отчетување на обработените податоци. Тоа мора да биде во склад со националните и меѓународните норми и регулативи за заштита на податоци. Националните друштва мора да осигурат дека сопственоста и користењето на собраните податоци преку интернет страната или објавени на интернет страната мора да бидат јасно назначени и разбрани од лицата кои обезбедуваат вакви податоци и дека користењето на овие податоци е исклучително за хуманитарни цели за кои се и собрани информациите. Принципите за заштита на податоци во Анекс 1 мора ригорозно да се применуваат при секое планирање за отворање на интернет страната.

Предности

Глобална и непосредна покриеност. Интернет страната Семејни Врски е брзо средство за собирање информации и нивно глобално објавување. За разлика од другите медиуми, има глобален опсег и податоците може веднаш да се обновуваат.

Брзо објавување на страната. Таа може брзо да започне со работа без разлика на технолошките капацитети на Движењето во погодената област. Интернет страната Семејни Врски може да започне со работа во период од 48 часа од страна централната канцеларија на Меѓународниот Комитет на Црвен крст во Женева.

Флексибилност. Таа е стандардна алатка но нуди различни опции (види погоре).

Само-објавување и барање. Страната им нуди на поединците директно да ги објавуваат нивните барања за вести или нивната местоположба, да ги пребаруваат списоците за да дојдат до информации за роднини кои ги бараат и да обезбедат информации за бараните лица.

Средство кое лесно се комбинира со други средства. Интернет страната лесно може да се користи во комбинација со други алатки, како што се објавените списоци, медиуми, пораки дека лицето е добро и на безбедно и жешките линии / центри за повикување.

Суштински предуслови кои треба да се исполнат за да се користи оваа алатка

Јасна идентификација на целта и услугите кои ги обезбедува интернет страната. Со цел да се одлучи кои функции треба да се активираат, најпрво треба да се дефинира:

- Целта на интернет страната,
- Услугите кои ги нуди (види погоре).

Процена на ризици поврзани со користењето на интернет страната во однос на менаџирање/објавување на лични податоци. Пред да одлучите да користите интернет страна за собирање, менаџирање и пренесување на лични податоци (вклучително и чувствителни податоци, види Анекс 1), спроведете брза проценка на ризици во однос на влијанието кое може да произлезе доколку ви протечат или ви украдат податоци за погоденото население и во однос на репутацијата и капацитетот за работа на Движењето. Види Оперативна Процедура 8, подоле.

Влијание на интернет страната врз безбедноста. Пред да се решите да објавите податоци на јавната интернет страна, **спроведете брза проверка на влијанието врз безбедноста на лицата кои се во прашање и во однос на**

репутацијата и капацитетот за работа на Движењето. При конфликтни и чувствително-безбедносни ситуации, потребна е исклучителна претпазливост.

Усогласеност со правилата за заштита на податоци (види Анекс 1). Интернет страната мора да биде усогласени со меѓународните стандарди и националното законодавство во однос на заштита на податоци.

Координација со властите. Јавната интернет страна треба да започне со работа само по извршени консултации со властите за цел да се избегнат опструкции или дуплирање на напорите. При конфликтни или безбедносно чувствителни ситуации, мора да се добие одобрение од властите пред да се отвори јавна интернет страна.

Компјутери со пристап до интернет. Компјутерите (мобилни или фиксни) со интернет пристап се од суштинско значење за внесување и проверка на податоци.

Внесување на податоци од погодената област. Интернет страната е корисна за барателите на информации само ако Движењето може да ги внесува навремено и точно потребните информации, за ситуацијата и местоположбата на населението од погодената област.

Предизвици

Кратко времетраење. Генерално, интернет страната има краток век на траење и е активна за време на итната фаза од катастрофата. Сепак интернет страните може да се чуваат активни се додека има потреба од нив, ако се објавуваат нови информации или ако луѓето ги консултираат информациите на интернет страната. Интернет страната која редовно ги обновува списоците на исчезнати лица може да остане активна со години.

Недостаток на контрола на квалитет на податоци. Движењето нема контрола врз квалитетот на податоци кои директно ги внесуваат поединците, кога се користи оваа опција.

Нема можност поединците директно да ги бришат или менуваат податоците. Со опцијата за само-регистрација, поединците може директно да регистрираат лични податоци на интернет страната, но не може да ги бришат или менуваат податоците.

Потешкотии да се процени влијание. Не е можно да се утврди дали контактот е повторно воспоставен, или дали се информациите обезбедени, како резултат на консултирање на интернет страната.

Ограничен пристап во погодената област. Иако јавниот интернет пристап во погодената област не е од суштинско значење, оваа потешкотија му наложува на Движењето да осигури постоење на средства за погоденото население кои ќе му овозможат регистрација или

консултирање на информации на интернет страната (регистрација преку Движењето, консултации преку објавување на списоци, и др.).

Писмо. Може да постојат одредени технички потешкотии поврзани со употребата на некои азбуки.

Оперативни процедури

Оперативна Процедура 1 Контакт со Централната Агенција на Службата за Барање.

Централната Агенција на Службата за барање е одговорна за менаџирање на интернет страната Семејни Врски и таа го утврдува правото на пристап, внесување, модифицирање, и бришење на податоци. Во соработка со националните друштва или делегациите на Меѓународниот Комитет на Црвен крст, Агенцијата ги определува функционалностите на интернет страната и ги одобрува сите текстови на интернет страната. Таа решава и дава совети како најдобро да се имплементираат опциите и функционалностите на интернет страната врз база на идентификуваните потреби за дадената катастрофа. Централната Агенција на Службата за Барање треба веднаш да се контактира за да се види дали би било добро да се отвори Интернет страна Семејни Врски и да се дискутира со неа околу потребните мерки кои треба да се преземат за таа цел (од Оперативна Процедура 2 до Оперативна Процедура 18).

Оперативна Процедура 2 Потребни од интернет страна за воспоставување на семејни врски.

Одлучете дали јавната интернет страна ќе ги обезбеди соодветните средства за одговор на потребите за воспоставување на семејни врски имајќи ги во предвид следниве фактори, каде секој од нив може да биде решавачки за носење на одлуката:

- Обем на барања;
- Вообичаеното користење, доверба и разбирање на интернетот од страна на локалното население во нормални околности;
- Обем на пристап до интернет во погодената област;
- Број на заинтересирани роднини во странски земји (надвор од погодената област) со пристап до интернет, особено, постоењето на значителна дијаспора од погодената област и/или бројот на странско население во погодената област;
- Пристапот на Движењето до информации поврзани со жртвите од катастрофата во погодената област;
- Потребата да се комуницира со јавноста за одговорот на Движењето на планот на воспоставување на семејни врски;
- Пристап до телекомуникации на персоналот на Движењето да внесува (или пренесува за внесување) податоци од погодената област.

Оперативна Процедура 3 Влијание на безбедноста на менаџирањето со податоци на интернет страната.

Треба брзо да се направи процена на ризикот од можно протекување или кражба на податоци кога се користи интернет страната, и на влијанието на заштита на поединци и нивните лични податоци како и заштита на репутацијата и улогата на Движењето. Ова е многу важно особено при конфликтни и безбедносно-чувствителни ситуации.

Оперативна Процедура 4 Влијание на безбедност на објавување на податоци.

Треба да се направи брза процена на веројатното влијание од објавувањето на лични податоци на интернет страната поврзано со безбедноста на поединците кои припаѓаат на ранливи групи и на репутацијата и улогата на Движењето. **Ова е многу важно особено при конфликтни и безбедносно-чувствителни ситуации.**

Оперативна Процедура 5 Консултации со властите.

Вршете координација со властите за да избегнете опструкции или дуплирање на напорите доколку тие сакаат да отворат сопствена интернет страната. **При конфликтни или безбедносно чувствителни ситуации мора да се добие посебно одобрение од властите пред да се отвори интернет страната.**

Оперативна Процедура 6 Правила за заштита на податоци.

Погрижете се собирањето и објавувањето на интернет страната да биде во согласност со меѓународни стандарди и националните регулативи во однос на заштита на податоци, како и во согласност со принципите утврдени во Анекс 1. Особено треба да се внимава да се обезбедат информации во однос на начинот на објавување и обработка на собраните лични податоци па за таа цел мора да се обезбеди лично одобрение од лицата кои ги даваат личните податоци.

Роднините кои ќе регистрираат барано лице мора да дадат одобрение; се претпоставува дека регистрацијата е во интерес на бараното лице па затоа е потребно негово/нејзино одобрение. Види Оперативна Процедура 12.

ВНИМАНИЕ. Централата на Меѓународниот Комитет на Црвен крст, како менаџер на интернет страната Семејни Врски, ги поседува собраните податоци па затоа носи одговорност за нивната употреба.

Оперативна Процедура 7 Одлука за отворање на интернет страна.

Одлучете, врз база на одредбите од Оперативна Процедура 1 до Оперативна Процедура 6 и во консултации со Централната Агенција на Службата за Барање, дали да се отвори интернет страна Семејни Врски.

Оперативна Процедура 8 Идентификација на цел.

Особено е важно да се реши за која од следниве цели ќе се користи интернет страната:

- да им се помогне на тимовите на Движењето внатрешно да ги менаџираат и комуницираат податоците, во кој што случај интернет страната Семејни Врски нема да се користи за објавување, туку само како внатрешна алатка, со што ќе им се овозможи на тимовите да регистрираат и комуницираат податоци, да ги консултираат ажурираните списоци во однос на барателите на информации, и да ги печатат списоците целосно и делумно со цел да ги објавуваат преку други средства, доколку за тоа постои потреба;
- да му се помогне на Движењето да комуницира информации до јавноста поврзани одговорот на планот на воспоставување на семејни врски;
- објавување на списоци на поединци;
- да им се овозможи на поединци директно да регистрираат вести за нив или да бараат вести за роднини на интернет страната;
- да им се овозможи на поединци да обезбедуваат електронски информации до Движењето, поврзани со судбината на барани лица чии имиња се објавени на интернет страната Семејни Врски

Оперативна Процедура 9 Менаџирање и пристап до податоци.
 Определете:

- кој има право да внесува податоци;
- (мобилна или фиксна) единица на Движењето каде ќе се обновува интернет страната;
- (мобилна или фиксна) единица на Движењето која ќе има право да брише или менува податоци;
- Која (мобилна или фиксна) единица на Движењето ќе ја контролира доследноста и точноста на собраните податоци.

(“единица” се однесува на интернет страна плус вработени волонтери на Движењето.)

ВНИМАНИЕ. На интернет страната Семејни Врски, поединците може директно да внесуваат податоци но не може да ги бришат. Во случај на грешка, треба да стапат во контакт со претставници на Движењето кои имаат право да бришат или менуваат податоци.

Оперативната Процедура 10 Е-маил адреса.

Определете кој оддел на Движењето ќе биде контактиран преку е-маил и таа адреса истакнете ја на интернет страната.

Оперативна Процедура 11 Јазик.

Определете на кои јазици ќе биде функционална интернет страната, бидејќи за неког може да претставува посебна потешкотија при користење на различни азбуки.

Оперативна Процедура 12 Демантирање.

Интернет страната Семејни Врски треба да содржи стандарден систем за демантирање / предупредување за сите корисници во однос на целта и употребата на објавените и внесените податоци на интернет страната. Проверете дали оваа одредба е во согласност со националните стандарди и регулативи за заштита на податоци. Преведете ја одредбата на соодветните јазици.

Оперативна Процедура 13 Почетна страна.

Националните друштва и делегациите на Меѓународниот Комитет на Црвен крст треба да изработат нацрт текст и да обезбедат слика која ќе се појави на почетната страна на интернет страната Семејни Врски и да го достават до Централната Агенција на Службата за Барање.

Оперативна Процедура 14 Комуникации со Мрежа за семејни врски.

Подгответе кратка порака со адресата на интернет страната и испратете ја до Централната Агенција на Службата за барање за да се достави до Мрежата за семејни врски: пораката треба да ја комуницира целта и функциите на интернет страната (погледнете ги оперативните процедури 8 и 9) и да наложува нејзино промовирање во други земји.

Оперативна Процедура 15 Започнување со употреба на интернет страната.

Подгответе кратка порака за медиумите (соопштение до ТВ, радио, интернет и други медиуми) во погодената земја. Наведете ја адресата на интернет страната, целта и за кого е наменета. Промовирајте ја интернет страната само откако ќе стане оперативна.

Оперативна Процедура 16 Индивидуални податоци. Генерално, имињата постирани директно на интернет страната Семејни Врски од страна на поединци подлежи на постојани модификации и затоа податоците не се внесуваат на друго место. Одлучете дали ќе ги печатите и чувате списоците на имињата кои се наоѓаат во привремениот систем за фајлирање.

Чувајте ги списоците на поединци чии имиња се објавени/постирани на интернет страната Семејни Врски од страна на Движењето и во ад-хок системи за фајлирање. Генерално, ваквите списоци се чуваат ограничен период. **При конфликтни или безбедносно чувствителни ситуации, треба да се зачуваат списоците добиени од трета страна (власти или други релевантни организации).**

Одлучете дали да се отворат индивидуални датотеки со користење на формулари за регистрација и други податоци и нека бидат ажурирани за да се внесуваат тековни активности и последователни акции. Во принцип, индивидуалните фајлови се отвораат само ако се потребни последователни акции, кога тие се користат за ранливи поединци или во

комбинација со други алатки кои наложуваат преземање на такви последователни активности.

Оперативна Процедура 17 Мониторинг.

Показателите кои ќе се користат може да бидат следниве: број на регистрации на податоци (внесени од лица и внесени од страна на Движењето) во различни листи; број на посети на интернет страната на дневна основа, односно број на луѓе кои ја посетиле интернет страната (ова ќе биде одлучувачки фактор при донесувањето на одлука да се затвори на интернет страната); и бројот на евидентирани оплаки/ тешкотии кои се регистрирани од страна на корисниците.

Оперативна Процедура 18 Затворање на интернет страна.

Проценете го користењето, и типот на корисници (вознемирени роднини, општа јавност, власти или други организации) и корисноста на интернет страната во однос на воспоставување на семејни врски. Статистичката анализа на обемот и трендовите на користење на интернет страните (број на посети, нови барања на дневна основа) може да се надополнат со квалитативна проценка на ефикасноста на интернет страницата.

Проценете ги можните последици од затворањето на интернет страната во однос на корисниците и перцепцијата на властите на активностите на Движењето.

Испланирајте и спроведете други пристапи за решавање на заостанати случаи или барања кои се претходно поднесени на интернет страната Семејни Врски. Тука подразбираме и упатување на информирање кај властите или други организации или евентуално отворање на случај за службата за барање.

Одлучете, во консултации со Централната Агенција на Службата за Барање, дали треба да се затвори интернет страната, согласно со упатствата за процена и планирање претставени погоре во текстот.

Одлучете што ќе правите со податоците кои се објавени на интернет страната. Опциите може да бидат следниве:

- уништување на податоците;
- чување на податоците во определен временски период;
- архивирање на податоците;
- достапност на податоците преку други средства (пример. објавување на податоците преку други средства покрај интернет страната);
- пренесување на податоците до релевантни органи /организации кои ќе ги преземат задачите кои до тој момент ги извршувало Движењето.

Трансфер на податоци до надлежни органи или други организации мора да биде во согласност со начелата за заштита на податоците претставени во Анекс 1. Треба да се направи разлика помеѓу податоци кои се внесени лично од луѓето и податоци кои се собрани, верификувани и консолидирани од страна на Движењето пред нивното објавување. Како општо правило, податоците кои се внесени лично од луѓето може да се избришат по затворањето на интернет страната и по известување на корисниците, органите и јавноста.

Меѓутоа, ако законодавството за заштита на податоци наложува чување на податоците, или се покаже дека податоците може да бидат корисни во иднина за адресирање на одредени потреби за воспоставување на семејни врски, овие податоци може да се чуваат. Податоците кои се собрани, верификувани и консолидирани од страна на Движењето, треба, како општо правило, барем привремено да бидат фајлирани и чувани од страна на Движењето.

Подгответе план за комуникација за да ги информирате лицата кои регистрирале себеси или своите роднини, или чии имиња се објавени на интернет страната; општата јавност; Мрежата за семејни вести; властите и другите организации. Преку користење на интернет страната и други медиуми, Движењето треба да обезбеди информации за:

- причината заради затворање на интернет страната;
- како Движењето намерава да ги адресира преостанатите потреби за воспоставување на семејни врски и заостанати случаи (вклучително и употребата на пристапи и алатки за воспоставување на семејни врски);
- дали собраните и објавените податоци ќе бидат достапни преку други средства;
- контакт број / е-маил адреса /поштенска адреса за специфични прашања или барања.

Како следен чекор, информирајте ги властите, и мрежата за семејни вести дека сте донеле одлука да ја затворите интернет страната.

Информирајте ја јавноста и ажурирајте ја интернет страната Семејни Врски да ги информирате во однос на други достапни пристапи и алатки за воспоставување на семејни врски, упатување за дополнителни информации до властите, други организации, како што е претходно одлучено.

Дезактивирајте ја опцијата за само-регистрација на интернет страната.

Потоа, согласно со утврдениот период во комуникацискиот план, дезактивирајте го пристапот на јавноста до списоците и податоците.

Деактивирајте ги релевантните страни на Интернет страната Семејни Врски. Меѓутоа, ова треба да се направи по одреден временски интервал за време на кој се спроведуваат комуникациите со општата јавност.

Уништете ги, пренесете ги или чувајте ги податоците, во согласност со претходно донесената одлука.

Оперативна Процедура 19 Работни процедури.

Утврдете и промовирајте внатрешни работни процедури врз база на нормативите утврдени од Оперативна Процедура 8 до Оперативна Процедура 17. Работните процедури може да содржат информации во однос на следното:

- какви информации треба да се собираат и со помош на кои формулари;
- како треба да се внесуваат податоци на интернет страната;
- кој ќе има пристап до кои информации и на кој начин (права на пристап и лозинки);
- кои информации треба да се објавуваат;
- кој ќе го контролира собирањето и објавувањето на информации и како (вклучително и правото на бришење на податоци);
- кој вид на лични информации треба да се користат, но не и да се објавуваат, со цел да се провери сродството/идентитетот на барателот;
- кога да се постираат линкови до интернет страни на властите или на веродостојни/погодни организации;
- како да се селектираат/бараат податоци;
- како да се селектираат/внесуваат статистички податоци;
- формулари за поддршка: ова се хартиени формулари за регистрација на барања или други податоци кои треба да се внесат на интернет страната, како што се податоци за лица кои се добро и на безбедно, хоспитализирани лица (цело име и презиме, адреса, телефонски број, поштенска и е-маил адреса, цел на барањето, потребна дополнителна акција), и др.

Оперативна Процедура 20 Обука и тренинг.

Обука и тренинг за вработени / волонтери за работните процедури.

ПРЕВЕНТИВНИ МЕРКИ

Ве молиме да се навратите на Регистрација на ранливи поединци, Медиуми и Мобилни тимови и јавни огласи

Опис и цел

Превентивни мерки помагаат за да се избегне или да се минимизира ризикот од понатамошни поделби и тие треба да се земат во предвид во случај на евакуација или други движења на населението. Тие вклучуваат регистрација, издавање нараквици или идентификациски тагови, утврдување на точки за среќавање и дисеминирање на клучни пораки на луѓето од погодената област.

Предности

Намалување на штета. Навремената акција може значително да го намали обемот на штета која се нанесува на населението.

Суштински предуслови кои треба да се исполнат за да се користи оваа алатка

Координација со властите и други организации. Одлуката за евакуација е конечно одговорност на властите. Во такви случаи, од суштинско значење е да се остварат врски со властите во однос на преземање на практични чекори кои треба да се преземат за да се осигури семејствата да не се раздвојуваат при евакуацијата.

Сепак, поединци и групи може спонтано да одлучат да одат на одредени места: преземените дејствија во овој контекст, исто така, наложуваат соработка со властите за да се осигури дека нема да се влоши ситуацијата.

Тесната соработка со други организации кои се вклучени во операцијата е исто така од суштинско значење со цел да се избегне забуна и да се обезбеди дека акцијата се одвива врз основа на веродостојни информации.

Брзина. Од суштинско значење е да се дејствува пред луѓето да се раздвојат па затоа е потребна брза акција

Примарен акцент на акции за спасување животи и безбедност. Зачувување на единството на семејството е приоритет при сите евакуации, но, приоритетно е тоа да се направи на безбеден и сигурен начин со цел да се спасат човечки животи. При екстремни ситуации, можеби ќе треба да некои семејства да се раздвојат - како последна

опција - кога не евакуирањето на дете или на возрасен може да го доведе во сериозен ризик .

Предизвици

Обем. Ако се евакуирани голем број на луѓе, може да биде невозможно да се регистрираат сите луѓе. Затоа е важно регистрацијата да се фокусира на особено ранливи лица, а истовремено да се користат јавни огласи за обраќање до целото население.

Логистика. Ангажирањето на Движењето во евакуација бара значителни човечки ресурси и средства за превоз и комуникации ако сакаме вработените и волонтерите да работат ефикасно.

Одговорност на Движењето. Учеството на Движењето во преселување на населението по наредба на властите против желбата на населението може да биде штетно за имиџот и перцепцијата на организацијата, **особено во конфликти или безбедносно-чувствителни ситуации.**

Оперативни процедури

Оперативна Процедура 1 Координација со власти и други организации за дефинирање на улогата на Движењето.

Улогата и активностите на Движењето треба да ги дефинирате во координација со властите, кои ја имаат главната улога во процесот на спроведување на евакуација на населението. Исто така координирајте ги активностите на Движењето и со други организации, како што наложува состојбата. **При конфликти или безбедносно-чувствителни ситуации, условите и импликациите за спроведување евакуација може да бидат комплексни, па затоа внимателно земете ја во предвид примената на меѓународното хуманитарно право и законите за заштитат на човекови права.**

Оперативна Процедура 2 Координација со власти и други организации за идентификување и промовирање на клучни мерки и пораки.

Идентификувајте ги клучните мерки и пораки и обезбедете нивна имплементација во координација со надлежните органи, други тимови и организации од Движењето кои може да бидат вклучени во евакуацијата.

Оперативна Процедура 3 Регистрација. Одлучете, како превентивна мерка, дали да ќе регистрирате и следите сите евакуирани или само најранливите поединци, како што се децата, постарите лица или лицата со хендикеп, со цел да се минимизира ризикот од поделба. Види Регистрација на ранливи поединци.

Кога ги регистрирате ранливите лица, мора да се води грижа да се осигури дека ќе бидат покриени нивните потреби во однос на заштита и помош.

Оперативна Процедура 4 Превентивни чекори при масовна евакуација.

Преземете превентивни чекори за минимизирање или избегнување на раздвојување на семејства. Се препорачуваат следниве активности:

- Поделете нараквици за идентификација и/или идентификациски тагови на деца и најранливо население.
- Поттикнете ги родителите (по можност преку јавен оглас или медиуми) да ги научат малите децата како точно се викаат и други клучни податоци, како што се имиња и адреси на нивните родители, и да идентификуваат лица од поширокото семејство (на пример, роднина кој живее во безбедна област, кој може да се добива вести од сите роднини).
- Обезбедување информативни насоки за властите, персоналот на Движењето и други партиципенти во процесот. Всушност, луѓето имаат тенденција да се раздвојуваат при клучни моменти во процесот на евакуација: на контролните пунктови, за време на качување во транспортни средства, на граничните премини, итн. Обезбедете јасна порака до оние кои се одговорни за да се обезбеди дека семејствата се помогнати и обработени како група, бидејќи тоа може да го намали ризикот од поделба. **ВНИМАНИЕ.** Доколку други тимови од Движење имаат улога во процесот на евакуација тие треба да бидат информирани за целокупните активности.
- Утврдете локации за среќавање и/или идентификувајте целни дестинации, каде што луѓето ќе може да одат, да се најдат со роднините со кои може да изгубат контакт

Оперативна Процедура 5 Превентивни чекори за хоспитализирани лица и ранливи поединци.

Кога се евакуираат медицински случаи и ранливи поединци, Движењето може да ги препорача следниве практики дури иако тимовите не се директно одговорни за евакуацијата:

- Евакуацијата треба да биде на најблиската можна локација каде може да се обезбеди потребната грижа и сигурност за лицата, со цел спојувањето на семејствата да може лесно да се спроведе.
- При евакуацијата, регистрирајте ги основните податоци (име, место на раѓање, место на живеење, имиња на родители (или деца) на поединецот кој се евакуира, датум и место на евакуација) и погрижете се овие информации да му бидат достапни на евакуираното лице, на тимот од Движењето и на властите или организацијата која е одговорна за евакуацијата.
- Регистрирајте колку што е можно повеќе информации во однос на планираната дестинација (пр. име на болница) и контакт податоци, доколку се достапни.

- Погрижете се да се обезбеди начин на комуникација со роднините кои остануваат.
- Регистрација при пристигнување: погрижете се во процедурите при приемот на евакуирани лица да има воспоставен систем за регистрација на луѓето и овие информации да бидат достапни на централно ниво. Ако не се можни погоре прикажаните чекори, брзата регистрација на местото на пристигнување може многу да помогне при повторното воспоставување на семејни врски.

Телефонската услуга може да биде многу корисна. Евакуираните лица можеби ќе сакаат да се јават лично или преку центрите за повикување со цел да пренесат информации за нивната локација, со нивно претходно одобрение.

Оперативна Процедура 6 Комуникации.

Утврдете јасни пораки за јавно огласување во форма на текстуални пораки. Подгответе лист со прашања и одговори кои ќе им послужат на вработените/волонтерите да одговорат на прашања од јавноста или други партиципенти во процесот.

Оперативна Процедура 7 Податоци за поединци.

Податоците за поединците кои се регистрирани од страна на Движењето, чувајте ги во поединечни досиеја, секое со посебен единствен референтен број. Списоците на евакуирани/префрлени лица кои сте ги добиле од властите или други релевантни организации, чувајте ги во посебно досие, каде секој список ќе има единствен референтен број.

Генерално, не треба да се чуваат други податоци за поединци освен доколку не се потребни последователни активности, кога ранливи поединци или доколку се користат во комбинација со други алатки.

Оперативна Процедура 8 Мониторинг.

Најважен показател е брзината со која се преземаат превентивните мерки. Други показатели пред евакуација се: број на регистрирани ранливи лица и број на регистарски нараквици/картици. Показателите по евакуацијата може да покажат колку биле ефективни превентивните мерки; посебно во однос на бројот и видот на поднесените барања за барање на лица.

Оперативна Процедура 9 Работни процедури.

Изгответе и промовирајте внатрешни процедури за работа врз основа на одредбите од Оперативна Процедура 2 до Оперативна Процедура 8, вклучувајќи формати за статистичко известување.

Оперативна Процедура 10 Обука и тренинг.

Обука и тренинг за вработени / волонтери за работните процедури.

РЕГИСТРАЦИЈА НА РАНЛИВИ ПОЕДИНЦИ

За дополнителни информации погледнете во Дел 6, Дел 10, Превентивни Мерки и Објавување на списоци

Опис и цел

Се врши регистрација на ранливите лица (односно се собираат нивните лични податоци и податоци во однос на нивната локација, потоа податоците се внесуваат и обработуваат од страна на Движење) за следниве цели:

- да се спречи ризикот од раздвојување на лицата
- да се зајакне заштитата
- да се најдат роднините
- повторно да се обединат семејствата

Регистрација секогаш ја подразбира **обврската за следење** на добросостојбата и потврдување на локацијата на регистрирани лица (преку редовни посети и преку собирање информации).

Регистрација оди рака под рака со **испораката на услуги, и обезбедувањето помош или спроведувањето на заштитни мерки**. Одговорноста на Движењето не е само регистрација и следење. Движењето треба да направи процена на материјалната и безбедносна состојбата и потребите на ранливите лица на планот на воспоставување на семејни врски, како и да ги преземе потребните мерки повторно воспоставување на контакти со нивните семејства и да им обезбеди засолниште, заштита и грижа, или да ги упати до соодветните органи или други организации.

ВНИМАНИЕ. Регистрацијата, како што е опишана тука, не ја вклучува и специфичната улога на Меѓународниот Комитет на Црвен крст при конфликти и безбедносно-чувствителни ситуации.

Предности

Успешен процес на барање на лица. Во случајот на ранливи поединци, посебно кај раздвоените деца, раната регистрација, комбинирано со други средства за барање на лица, како што се објавувањето на списоци, интернет страната Семејни Врски и барањата на службата за барање, ги подобруваат шансите за успешно барање на лицата (виси Дел 6).

Спречување на раздвојување на семејства. При евакуации и или движење на население, регистрацијата и следењето на ранливите поединци, комбинирано со други превентивни мерки, може да го

минимализира ризикот од раздвојување на семејства (види Превентивни мерки).

Зајакнување на заштита. Идентификацијата, регистрацијата и следењето на ранливи поединци, заедно со други соодветни мерки, ја зајакнуваат заштитата на лицата.

Идентификација на потреби. Регистрацијата комбинирана си интервјуа помага во утврдувањето на хуманитарни потреби..

Суштински предуслови кои треба да се исполнат за да се користи оваа алатка

Координација со властите. Властите ја носат примарната одговорност за спречување на раздвојување на луѓето и обезбедување на заштита на поединците кои се изложени на ризик. Нивна задача може да биде да ги регистрираат и да ја следат состојбата на најранливото население: заради тоа, многу е важно да се врши координација со властите со цел да се избегне дуплирање на напорите и да се добие неопходната поддршка.

Идентификација на цел и критериум за регистрација. Целта на регистрацијата и видовите на поединци кои ќе се регистрираат и следат од страна на Движењето треба јасно да се определат со цел да се одлучи кои податоци треба да се соберат и како тие ќе се менаџираат и користат.

Заложба за следење и покривање на потреби на поединците. Преку регистрирање на ранливи поединци, Движењето презема да го следи воспоставувањето на семејни врски на овие поединци во однос на покривање на нивните елементарни потреби, директно или преку нивно упатување до релевантните институции или организации.

Усогласеност со правила за заштита на податоци. Податоците треба да се собираат и менаџираат во согласност со Анекс 1. На тој план, поединците треба да се информирани за целта на регистрацијата со цел да добијат нивно одобрение за користење на бараните податоци.

Систем за менаџирање на податоци. Регистрацијата и последователната работа наложуваат постоење на сигурен и безбеден систем за централизирање, вкрстена проверка, зачувување, повикување и пренесување на податоци. Види Дел 10.

Предизвици

Време и ресурси. За регистрација и следење на состојбата на лицата е потребно време и ресурси. Регистрацијата треба да ги поттикне и другите заштитни напори или активности за барање на лица. Затоа е важно да се утврдат приоритети: регистрацијата и последователните активности честопати треба да се ограничат на најранливото население, како што се деца раздвоените од родители и евакуирани хоспитализирани лица.

Оперативни процедури

Оперативна Процедура 1 Процена на ризици.

Направете брза процена за да осигурите дека регистрацијата на ранливи поединци од страна на Движењето нема да претставува ризик за нивната безбедност.

Оперативна Процедура 2

Координација со властите. Направете координација со властите со цел да се појаснат одговорностите, и улогата на Движењето, и со цел да се обезбеди неопходната поддршка. Во ситуации на вооружен конфликт или безбедносно-чувствителни ситуации, улогата на Меѓународниот Комитет на Црвен крст во однос на регистрацијата и последователните активности е утврдена во меѓународното хуманитарно право и актуелниот договор со властите.

Оперативна Процедура 3

Координација со други чинители. Вршете координација со другите чинители за да се избегне дуплирање на напорите при регистрација и при последователни активности, за споделување на одредени податоци кога за тоа ќе има потреба, и за соодветно препраќање на ранливи поединци до соодветни организации.

Оперативна Процедура 4 Идентификација на корисници и цел.

Идентификувајте:

a) Кои групи ќе се регистрираат. Ранливите групи се идентификуваат за време на вршење на процена на потреби за воспоставување на семејни врски, и тие може да бидат следниве:

- деца раздвоени од родители и роднини;
- сами стари лица и хендикепирани луѓе;
- сами жени;
- членови на ризични групи како резултат на нивното потекло, националност, политичка или верска припадност, и др.;

b) За која цел ќе се врши регистрацијата:

- за да се спречи ризикот на раздвојување;
- за служба за барање;
- за зајакнување на заштита на лицата;
- за спојување на семејства;
- друго.

Оперативна Процедура 5 Идентификација на последователни активности.

Идентификувајте кој вид на последователни активности ќе бидат потребни:

- услуги за воспоставување на семејни врски, кои може да бидат во форма на мониторинг на моменталната локација и ситуација на поединецот, активно барање на роднини, објавување на идентитети, организирање на размена на семејни вести и спојување на семејства;
- директно покривање и следење на потреби во однос на засолниште, грижа, итна помош и заштита;
- препраќање до релевантни органи и институции за обезбедување на засолниште, грижа, итна помош и заштита;

Одлучете дали на ранливите поединци им се потребни мониторинг посети, и ако им се потребни, колку често, се потребни.

Оперативна Процедура 6 Проверкана системот за менаџирање на податоци.

Направете брза проверка дали постои функционален систем на Движењето за менаџирање на податоци и колкав е капацитетот на системот.

Оперативна Процедура 7 Воспоставување на систем за менаџирање на податоци.

Воспоставете го (или зајакнете го) согласно со потребите, системот и процедурите за собирање, централизирање, вкрстена проверка, чување, повикување и пренесување на собрани податоци за време на регистрација. Системот треба да служи за контрола на квалитет на собраните податоци (види Оперативна Процедура 9 и Оперативна Процедура 10) и внесете последователни активности, спроведени активности и активности ќе се преземат во име на регистрираните поединци (согласно со Оперативна Процедура 5). Види Дел 10.

Оперативна Процедура 8 Определување на начин на употреба на податоци.

Идентификувајте како ќе се користат собраните информации за време на регистрацијата, посебно во однос на почитување на властите, други чинители или публикување на материјали. Има три опции, кои може да се комбинираат:

- Податоците може да се користат за внатрешни потреби за вкрстена проверка со други списоци, индивидуално проследување на информации, барање на лица, спојување на семејства, помош и заштита;

- Податоците може да се споделат со релевантните власти или други организации кои обезбедуваат итна помош или заштита;
- Податоците може да се објават со цел да се информираат роднини/или да се бараат поединци.

Оперативна Процедура 9 Определување на вид на податоци кои треба да се соберат за време на регистрација.

Определете, во согласност со Оперативна Процедура 4, кој вид на податоци ќе се собираат за времена регистрацијата и креирајте соодветен формулар (види Формулари за Регистрација на ЦД-РОМ). Генерално, следниве информации треба да се соберат и заведат:

- Име и презиме
- Татково име и/или име на мајката
- Датум на раѓање и возраст
- Место на раѓање или место на потекло
- Националност
- Пол
- Физички опис и фотографија (за деца и други лица чиј идентитет е доведен во прашање (лица со специфичен хендикеп, сериозно болни лица, повредени лица)
- Здравствена состојба
- Моментална местоположба
- Идна местоположба (за лица кои ќе се евакуираат или преместат на друга локација)
- Контакт лице и адреса/број
- Опис на ситуација и потреби
- Преземени акции, со релевантни детали
- Потребна дополнителна акција, со релевантни податоци
- Согласност на лицето во прашање за следење на чекори предложени од Движењето
- Согласност на лицето во прашање за споделување на одредени лични податоци со властите или други организации
- Согласност на лицето во прашање за објавување на одредени лични податоци
- Датум и место на регистрација
- Потпис на регистрираното лице
- Име и функција на лицето кое го регистрирало поединецот во прашање
- На секое лице треба да му се додели референтен број на Движењето за да се олесни менаџирањето/следењето на случаи.

Оперативна Процедура 10 Определување на вид на податоци кои треба да се соберат за последователни активности .

Во согласност со Оперативна Процедура 5, определете го видот на податоци кои треба да се соберат за време на последователните посети и подгответе соодветен формулар за таа цел.

Оперативна Процедура 11 Податоци за поединци.

Податоците нека бидат постојано обновувани (електронските документи и документите во хартиена форма) во однос на идентитетот на регистрираните поединци, нивната ситуација или настаните поврзани со нив и активностите кои се преземаат во нивно име, и сите овие податоци и документи треба да се чуваат во поединечни датотеки/бази на податоци. Овие податоци мора да бидат централизирани и да се чуваат на безбедно место. Види Дел 10.

Оперативна Процедура 12 Мониторинг.

Показатели кои се користат за оваа цел може да бидат следниве: број на регистрирани поединци; број на последователни посети; број и вид на спроведени активности во име на корисниците или обезбедена поддршка за нив; позитивни резултати од активности на Движењето (лоцирани семејства, обединувања со семејства); сеуште нерешени случаи; временски период поминат помеѓу регистрација и конечни резултати од активностите на Движењето.

Оперативна Процедура 13 Работни процедури.

Изгответе и промовирајте внатрешни процедури за работа врз основа на Оперативна Процедура 3 до Оперативна Процедура 12, вклучувајќи формати за статистичко известување.

Оперативна Процедура 14 Обука и тренинг.

Обука и тренинг за вработени / волонтери за работните процедури.

ФОТОГРАФИИ

За дополнителни информации погледнете во барања на Службата за барање, Објавување на списоци и Регистрација на ранливи поединци

Опис и цел

По случувањето на катастрофата, Движењето може да користи фотографии на поединци на три начини:

- 1) Може да земе не многу одамна сликана фотографија на баран/исчезнат роднина за потребите на поднесокот за барање на лицето. Тоа се прави систематски секогаш кога барањето се однесува за дете или друго лице кое не може да се идентификува себе си бидејќи тој/таа е хендикепиран, сериозно болен или повреден.
- 2) Движењето може систематски да фотографира раздвоени деца или други ранливи лица кои не може да се идентификуваат, со цел да ги идентификува и/или да ги најде нивните роднини.
- 3) Движењето може да фотографира починато лице како дополние на другите посмртни податоци за да се помогне во подоцнежната идентификација на починатото лице.

Овој текст се однесува на првите две ситуации. За идентификација на починати лица, погледнете во Дел 7 и во Менаџирање на посмртни останки.

Предности

Верификација на идентитет. Фотографиите може корисно да се комбинираат со други информации со цел да се потврди идентитетот на лице кое не може самото да се идентификува.

Барање на информации. Објавувањето фотографии на барани лица може да ги поттикне луѓето кои не го знаат името на лицето но го препознаваат по фотографијата да обезбедат информации за лицето.

Верификација на тврдења. На пример, фотографиите може исто така да се користат за верификација на идентитет, на поединец кој тврди дека е во сродство со деца без придружба врз основ на името малолетник.

Суштински предуслови кои треба да се исполнат за да се користи оваа алатка

Процена на ризици. Одлуката за објавување на лични фотографии треба да се донесе врз база на процена на потребите и ризиците по безбедноста на поединците во прашање.

Усогласеност со правилата за заштита на податоци (види Анекс 1). Поединците мора да с дадат согласност да бидат фотографирани и фотографиите да им бидат објавени. Во околности каде не е можно да се добие одобрение, фотографиите се прават и објавуваат единствено откако ќе се утврди дека тоа е во најдобар интерес на поединецот во прашање. Фотографии, посебно на деца, не смеат да се објавуваат со име и други податоци на лицето кои може да послужат за нивна идентификација и местоположба, бидејќи вакво нешто може да поттикне или да доведе до, лажни тврдења за прикажување сродство, особено во случајот на раздвоени деца.

Координација со властите. Ова е посебно важно кога се објавуваат фотографии со цел да се избегне опструкција или дуплирање на напори.

Предизвици

Недоволна сигурност. Визуелната идентификација врз основ на фотографии носи сериозен ризик за погрешна идентификација и честопати не е доволно сигурна за да се утврди нечиј идентитет. Овој начин на идентификација треба да се користи за дополнување на други информации и во комбинација со други алатки.

Прифатливост. Употребата на фотографии може да биде непозната или културолошки неприфатлива во одредени контексти; ова мора внимателно да се разгледа пред да се преземат понатамошни мерки и активности.

Објавување и дистрибуција. Подготовката на флаери, весници и постери со фотографии наложува поседување на посебни ресурси и технологија што може да доведе до пролонгирање на процесот.

Оперативни процедури

Оперативна Процедура 1 Брза процена.

Направете брза процена на потребите, и ризиците на кои се изложени лицата во прашање и персоналот на Движењето и културното наследство како резултат на фотографирањето.

Оперативна Процедура 2 Дефинирање на цели и корисници.

Одлучете за која цел (види погоре) и за кои видови на корисници може да се користи фотографирањето. Генерално, фотографирањето може да се врши систематски и да се користи при работа со раздвоени деца и за лица кои не може да се идентификуваат себе си.

Оперативна Процедура 3 Координација со властите.

Вршете координација со властите доколку донесете одлука да се објавуваат фотографии, бидејќи тие може истото тоа да го прават или пак заради фактот што може да постојат безбедносни проблеми кои се однесуваат на објавување на слики на одредени поединци.

Во ситуации на вооружен конфликт или безбедносно-чувствителни ситуации, потребно е да се добие одобрение од властите.

Оперативна Процедура 4 Формулари и процедури.

Модифицирајте ги формуларите и процедурите зависно од исходот на Оперативната Процедура 1 (види регистрација на ранливи поединци, Оперативна Процедура 9 и Оперативна Процедура 13, и барања на службата за барање, Оперативна Процедура 10), со цел да го вклучите користењето на фотографии.

Оперативна Процедура 5 Воспоставете референтен систем.

Воспоставете единствен референтен систем за фајлирање и повикување на фотографии – и за нивно поврзување со регистрирани или барани лица – со датум и место каде се направени фотографиите. Истиот референтен систем мора да се користи на сите локации. На секое лице кое е фотографирано може да му се додели само еден референтен број. Овој број треба да кореспондира со индивидуалниот регистарски број и број на барањето. Една копија од фотографијата се приложува на формуларот за регистрација или формуларот за барање на лице кои се чуваат во фајлот за лицето. Друга копија од фотографијата се документира според нумеричен редослед.

Оперативна Процедура 6 Планирање за фотографирање и чување фотографии.

- Испланирајте каков вид на филм ќе користите (се препорачува дигитален филм).
- Обезбедете дополнителни батерии и полнач
- Испланирајте безбедно складирање и бекап копии.
- Назначете одговорно лице од Движењето кое ќе биде одговорно за фотографиите и за сите материјали. **ВНИМАНИЕ.** Ако се користат професионални сликари треба да им се даде јасно до знаење дека сопственоста над фотографиите исклучиво лежи кај Движењето, кое е одговорно за користење и објавување на фотографиите.

Оперативна Процедура 7 Фотографирање

- На фотографијата поединецот мора да биде сам.
- Сликајте повеќе од една фотографија. На фотографијата треба да се гледа лицето и горниот дел на градниот кош на лицето. Друг начин на фотографирање може да биде лицето да стои исправено, ако е можно, до некој објект за да се види отприлика неговата висина и градба.
- На секоја фотографија треба да се гледа референтниот број на поединецот кој треба да стои на градниот кош
- На фотографиите не смее да има оружје, униформи, недозволените симболи или слогани.

- Името, претходна адреса и моменталната локација на лицето не смеат да бидат наведени на фотографијата. Ова посебно е важно за раздвоените деца.
- Фотографирајте ги раздвоените деца и други ранливи лица за време на регистрацијата, или колку што е можно поскоро, бидејќи нивната вредност, посебно кај малите деца, се намалува со текот на времето.
- Ако е можно, фотографирајте ги ранливите лица, вклучително и децата, во облеката во која биле облечени во периодот на раздвојувањето.
- Види го ЦД-РОМ-от за повеќе примери.

Оперативна Процедура 8 Собирање фотографии.

Погрижете се формуларите за барање на лица да содржат и најнови можни фотографии на роднините кои се бараат.

Оперативна Процедура 9 Објавување.

Ве молиме да се навратите на Медиуми и Објавување на списоци. Лицето на фотографијата мора да даде експлицитна согласност за објавување на фотографијата. Согласноста на бараното лице се смета дека е имплицитна ако Движењето и семејството кое го бараат лицето сметаат дека објавувањето на фотографијата е во најдобар интерес на поединецот.

Оперативна Процедура 10 Изложување на фотографии.

Јавното изложување на фотографии треба да биде пристапно и добро заштитено. Секогаш треба да има на располагање едно лице од Движењето за да одговара на прашања. Ако ништо друго, тогаш треба да има јасни инструкции за контактирање на Движењето ако некое лице е препознато.

Оперативна Процедура 11 Надгледување.

Воспоставете систем за следење на камерите/апаратите, нивно складирање на безбедно место и надзор на употребата на оваа опрема.

Оперативна Процедура 12 Индивидуални податоци.

Водете архива на сите направени фотографии (види Оперативна Процедура 4).

Оперативна Процедура 13 Мониторинг.

Показателите може да бидат следниве: број на фотографирани поединци; објавени статистички податоци; број на интернет страни каде се објавени фотографиите; број на поднесени барања за информации врз база на фотографиите; број на остварени идентификации остварени преку користење на фотографиите.

Оперативна Процедура 14 Работни процедури. Изгответе и промовирајте внатрешни процедури за работа врз основа на Оперативна Процедура 1 до Оперативна Процедура 13, вклучувајќи формати за статистичко известување.

Оперативна Процедура15 Обука и тренинг.

Обука и тренинг за вработени / волонтери за работните процедури.

МОБИЛНИ ТИМОВИ И ОБЈАВУВАЊА

За дополнителни информации погледнете во Превентивни Мерки

Опис и цел

Овој дел се однесува на користењето на мобилни тимови на Движењето на јавни системи за адресирање или мегафони за:

- Барање информации за местоположбата на одредени поединци (барани лица, адреси за пораки на Црвен крст);
- Промовирање услуги за воспоставување на семејни врски (преку обезбедување на информации како да се регистрира барано лице, како да се најде објавен список, и др.);
- Промовирање на превентивни мерки во однос на спроведување на раселување или евакуација.

Предности

Одговор на недостаток на медиуми. Оваа алатка е корисна за време на акутна фаза на итната состојба, кога нема други средства (медиуми) за ширење на информации а луѓето се сконцентрирани во засолништа и кампови или пак се собрани на одредени локации заради специфични причини (дистрибуција на хуманитарна помош, вода, и др.).

Суштински предуслови кои треба да се исполнат за да се користи оваа алатка

Координација со властите. Вршете координација со властите, за да избегнете опструкции или дуплирање на напорите и за да ја обезбедите суштинската поддршка за операцијата. **Во ситуации на вооружен конфликт или безбедносно-чувствителни ситуации, потребно е да се добие одобрение од властите.**

Пристап до погодени заедници. Тимовите на Движењето мора да бидат во можност да патуваат и да имаат пристап до локации каде се собира или каде е засолнато погоденото население.

Предизвици

Чувствителност. Било какви јавни објави, посебно во конфликтни ситуации, треба да го имаат во предвид националниот и локалниот контекст и чувствителност на состојбата. Содржината на објавата треба внимателно да се разгледа.

Потреба од ресурси и време. Објавите од мобилните тимови може да резултираат со голем број на поднесени барања поврзани со воспоставување на семејни врски. Тимовите треба да се подготвени да одговорат на сите видови на барања и барателите да ги упатуваат до соодветните власти или организации.

Капацитет за обезбедување на услуги за воспоставување на семејни врски. Јавните објавувања за промовирање на услуги за воспоставување на семејни врски се користат само за услуги кои може да се обезбедат. Тимовите кои ги вршат објавите треба исто така да бидат во положба да обезбедуваат одредени услуги за воспоставување на семејни врски на лице место.

Оперативни процедури

Оперативна Процедура 1 Брза процена.

Брзо проценете ги потребите, и ризиците по лицата во прашање и персоналот на Движењето, и културолошката соодветност за објави од страна на мобилниот тим.

Оперативна Процедура 2 Идентификација на цел и корисници.

Одлучете за која цел (види погоре), на кои места или во кои ситуации, и за кои корисници треба да се прават објави од страна на мобилните тимови. Бидете посебно претпазливи при конфликтни и безбедносно-чувствителни ситуации.

Оперативна Процедура 3 Координација со властите.

Вршете координација со централните и локалните власти бидејќи и тие може да вршат објави или може да имаат одредени безбедносни прашања во однос на објавување на одреден вид на информации. Со властите особено мора да се координираат клучните превентивни пораки. Локалните власти може да помогнат во олеснување на пристапот до засолништа и други места, или во организирање на собирање на луѓето за објавување на одредени пораки.

Во ситуации на вооружен конфликт или безбедносно-чувствителни ситуации, потребно е да се добие одобрение од властите.

Оперативна Процедура 4 Обезбедување на услуги за воспоставување на семејни врски.

Определете персонал и локација за воспоставување на семејни врски близу до местото каде се вршат објавите, каде ќе може да примате барања, да обезбедувате услуги во сферата на воспоставување на семејни врски (пример. пораки дека лицето е добро и на безбедно) и обезбедете брза последователна активност на специфичните барања кои ќе произлезат во процесот.

Оперативна Процедура 5 Транспорт и логистика.

Организирајте транспорт и логистичка поддршка за мобилните тимови. Обезбедете им мегафони, резервни батерии и полнач.

Оперативна Процедура 6 Подготовка на порака(и).

Подгответе порака (и) и тестирајте ги на репрезентативен примерок (група на луѓе) од редот на погоденото население. На мобилните тимови дајте им го текстот на пораката.

Оперативна Процедура 7 Брифинг за одговор за воспоставување на семејни врски и други потреби.

Редовно брифирајте го персоналот за одговорот на планот на воспоставување на семејни врски и обезбедете им ги работните процедури за користените алатки за обезбедување на услуги за воспоставување на семејни врски. Обезбедете им листа за упатување до други релевантни организации во однос на потреби кои не може да ги покријат мобилните тимови.

Оперативна Процедура 8 Лист за прашања и одговори.

На мобилните тимови подгответе им лист со прашања и одговори за да може да одговорат на почесто прашувани прашања.

Оперативна Процедура 9 Индивидуални податоци.

Не се чуваат никакви индивидуални податоци.

Оперативна Процедура 10 Мониторинг.

Показатели за оваа цел може да бидат: број на направени објави; број на посетени локации; пресметан број на опфатено население; број на поднесени барања за воспоставување на семејни врски / регистрации собрани на лице место последователно по објавите.

Оперативна Процедура 11 Работни процедури.

Изгответе и промовирајте внатрешни процедури за работа врз основа на Оперативна Процедура 2 до Оперативна Процедура 10, вклучително и пораките за објави, списоците за упатување, листот со прашања и одговори и форматите за статистичко известување.

Оперативна Процедура 12 Обука и тренинг.

Обука и тренинг за вработени / волонтери за работните процедури.

ДЕЖУРЕН ТЕЛЕФОН / ЦЕНТРИ ЗА ПОВИКУВАЊЕ

За дополнителни информации погледнете во Пораките “на безбедно сум и добро сум / жив сум”, Интернет страната Семејни Врски и Објавување на списоци

Опис и цел

Дежурниот телефон претставува јавно објавен телефонски број кој има за цел да обезбедува услуга за јавноста во форма на центар за повикување.

Дежурниот телефон / центарот за повикување може да ги има следниве цели:

- Таа може да им овозможи на поединците да се јавуваат и да обезбедуваат итни информации за нив и нивните роднини. Овие информации се користат за воспоставување на семејни врски или за насочување на тимовите за дејствување при итни состојби да обезбедат заштита и спасување на најранливото население.
- Таа може да се користи за пренасочување на барателите на информации до други соодветни извори на информации или до релевантни организации кои може да им помогнат за таа цел.
- Таа може да помогне во обезбедување на информации до барателите на информации во однос на погодената област.
- Таа може да обезбеди информации за семејствата во однос на локацијата на роднини кои се добро и на безбедно или кои се повредени.

Предности

Ова претставува одлична форма за поголема пристапност на услугите за воспоставување на семејни врски, посебно за лица кои се надвор од погодената област кои имаат пристап до телефонска услуга.

Корисен метод за препраќање на заинтересирани поединци до соодветни власти или организации кои може да им помогнат во однос на нивните специфични потреби.

Брзо средство за собирање и обезбедување на информации.

Корисно средство кога се комбинира со други средства (објавување на списоци, пораки “на безбедно сум и добро сум / жив сум”). Информациите обезбедени со пораки “на безбедно сум и добро сум / жив сум”, може да се пренесуваат од центарот за повикување до лицата на кои им е наменета пораката. Информациите објавени на списоците може да се споделат со барателите на информации кои го повикуваат дежурниот телефон.

Средство за следење на број и обем на барања за услугите во сферата на воспоставување на семејни врски.

Суштински предуслови кои треба да се исполнат за да се користи оваа алатка

- 1) **Координација со властите.** Дежурниот телефон треба да се отвори во консултација со властите со цел да се избегне опструкција и дуплирање на напорите. При конфликтни или безбедносно-чувствителни ситуации, мора да се добие претходна согласност од властите пред отворањето на дежурниот телефон.
- 2) **Отворање на центар за повикување.** Дежурниот телефон наложува отворање на центар за повикување на безбедна локација кој ќе ја има потребната опрема за негово функционирање. Тука мислиме на телефонски систем кој ќе овозможи функционирање на неколку телефонски линии поврзани со бројот на дежурниот телефон.
- 3) **Редовен и брз проток на информации помеѓу центарот за повикување и тимовите на Движењето кои работата на терен.** Дежурниот телефон треба да се отвори само ако информациите од барателите на информации може да се пренесуваат преку теренските тимови на Движењето кои се во контакт со луѓето од погодената област.
- 4) **Познавање на работата на другите чинители.** Погрижете се да бидете информирани што прават другите, посебно властите и други агенции кои се сигурен извор на информации, со цел да ги препраќате барателите на информации до нив за да може да ги добијат потребните информации.
- 5) **Промоција.** Бројот на жешката линија мора да се промовира во медиумите и на јавни места.

Предизвици

Потешкотија да се идентификуваат лицата кои бараат информации. Тешко е да се потврди по телефон идентитетот на лицата кои барат информации преку повикување на дежурниот телефон како и нивната роднинска врска со бараното лице.

Ниво на барања. Многу е веројатно дека центарот за повикување ќе биде пренатрупан со барања кои нема директно да бидат поврзани со воспоставување на семејни врски и кои тешко ќе може да бидат поткрепени од персоналот на центарот за повикување.

Брзина. Дежурниот телефон треба брзо да се отвори ако сакаме да се обезбеди средство за заинтересираните фамилии да воспостават семејни врски, или да добијат информации колку што е можно побргу.

Оперативни процедури

Оперативна Процедура 1 Брза проценка.

Брзо проценете ја потребата за дежурен телефон, и ризиците поврзани со обезбедување на информации по телефон.

Оперативна Процедура 2 Дефинирање на цел и корисници.

Одлучете за која цел (види погоре), на кои места или во кои ситуации, и кои корисници треба да се опфатат со дежурниот телефон / центри за повикување

Оперативна Процедура 3 Координација со властите.

Вршете координација со властите бидејќи и тие може да отворат дежурен телефон или може да имаат одредени безбедносни прашања во однос на обезбедување на одреден вид на информации преку центрите за повикување. Од друга страна властите може да помогнат во обезбедување на соодветен канцелариски простор за центарот за повикување или да обезбедат поддршка за објавување на бројот на дежурниот телефон. **Во ситуации на вооружен конфликт или безбедносно-чувствителни ситуации, потребно е да се добие одобрение од властите.**

Оперативна Процедура 4 Информации за одговор на други организации.

Обезбедете информации за активностите и контакт броеви на властите и други организации, со цел да се информираат заинтересирани баратели и да се упатат до одредени чинители зависно од потребите.

Оперативна Процедура 5 Броеви на дежурниот телефон

Одлучете дали ќе отворите дежурен телефон / центар за повикување одговорен за целата погодена област, или пак ќе отворите неколку дежурни линии / центри за повикување, секој одговорен за одредена област. Размислете дали ќе бидат потребни неколку жешки линии/центри за повикување за да се справите со различните типови на баратели на информации или пак барањето на информации на различни јазици.

Отворањето на само еден дежурен телефонски број / центар за повикување има многу предности: се избегнува дуплирање на информации и работа помеѓу центарот за повикување, и помага во вкрстеното проверување и консолидирање на податоци, контрола на квалитет и комуникации со јавноста.

Во одредени контексти, можеби ќе биде подобро да се отворат неколку жешки линии/центри за повикување со цел да се овозможат повеќе можности за пристап за настраданите од катастрофата.

Оперативна Процедура 6 Национална и меѓународна покриеност.

Одлучете дали дежурниот телефон ќе одговара на национални и меѓународни барања, или пак ќе одговора само на барања од државата.

Има неколку предности да се обезбеди национална и меѓународна покриеност: едноставност, брзина, и подобро информирање, како резултат на близината на центарот за повикување до погодената област.

Недостатоците на меѓународниот дежурен телефон се следниве:

- Ќе треба да покрива барања и понуди за материјална поддршка од баратели од странство, или случаи кои наложуваат специфични јазични вештини, за службите за барање на националните друштва или делегации на Меѓународниот Комитет на Црвен крст;
- Ќе биде покомплицирано да се добијат информации за работата на властите во други земји поврзано со информации и услуги обезбедени за нивните граѓани;
- Може да има премногу барања од странски земји;
- Објавувањето на бројот на дежурниот телефон може да биде условено и да зависи од други национални друштва;
- Други национални друштва можеби веќе отвориле дежурен телефон во рамки на нивниот одговор што може да резултира со конфузија кај јавноста;
- Лицата кои ќе повикуваат од странство, услугата ќе ги чини многу повеќе затоа што ќе треба да плаќаат меѓународни повици.

Оперативна Процедура 7 Канали на комуникација.

Утврдете, согласно со одредбите од Оперативна Процедура 2 до Оперативна Процедура 6, редовен канал и процедури за комуникација помеѓу:

- центарот за повикување тимовите на Движењето кои работат во погодените области;
- центарот за повикување и службите за барање на националните друштва и делегациите на Меѓународниот Комитет на Црвен крст во други земји;
- центарот за повикување и други центри за повикување, ако се децентрализирани;
- центарот за повикување и други организации и властите.

Оперативна Процедура 8 Локација на центарот за повикување.

Идентификувајте соодветна локација за центарот за повикување, согласно со Оперативна Процедура 5 и согласно со следниве критериуми:

- безбедност;

- можности за добра комуникација со тимовите кои работат во погодената област;
- можности за добра комуникација со јавноста надвор од погодената област;
- достапност на поддршка од информативна технологија.

Оперативна Процедура 9 Менаџирање на центарот за повикување.

Дефинирајте ги задачите и назначете одговорно лице за формирање и менаџирање на центарот за повикување. Овие задачи, треба да бидат составени од:

- ангажирање и обука на вработени/волонтери;
- утврдување на работно време, утврдување на работни смени и ротирање на персонал;
- остварување врски со телекомуникациски компании сервис провајдери;
- мониторинг на работа на центарот за повикување;
- редовно брифирање/дебрифирање на вработени/волонтери;
- одржување контакти со властите и други организации;
- мониторинг на проток на информации помеѓу тимовите на Движењето и/или други организации во погодените области со поддршка на координаторот.

Оперативна Процедура 10 Техничко поставување на центарот за повикување.

Техничките норми на центарот за повикување се утврдуваат согласно со опсегот и видот на услуги кои се нудат. Тие треба да се идентификуваат како дел од процесот на подготвеност и дејствување при катастрофи. Зависно од природата на дежурниот телефон, може да биде важно:

- да се поврзе повеќе од една линија на бројот на дежурниот телефон;
- да се пренасочи повик на друга линија, ако првата линија е зафатена;
- да им се овозможи на барателите на информации да може да остават пораки, ако дежурниот телефон не е отворен 24 часа на ден;
- да се снимат пораки кои се испраќаат, ако дежурниот телефон не е отворен 24 часа на ден;
- да се снимат пораки кои ќе ги слуша повикувачот ако сите линии се зафатени;
- да се донесе повеќе од еден претставник на Движењето да одговара на повици ако има повици до повеќе лица;

- да се понудат серија на опции за лицето кое бара информации за да стигне до посакуваната услуга (“ако вашето барање е за х, притиснете 1, и.т.н.”).

Исто така може да е корисно да снимите разговори кои ќе ги користите за обука. Пред да ги снимите разговорите, видете дали ова е во спротивност со националното законодавство во однос на заштита на лични податоци. Во секој случај, повикувачот мора да биде информиран дека разговорот ќе биде снимен.

Оперативна Процедура 11 Ангажирање на вработени/волонтери. Ангажирањето на вработени/волонтери со познавање на различни јазици зависи од потеклото на барателите на информации. Погрижете се исто така во персоналот да имате претставници од двата пола.

Оперативна Процедура 12 Идентификација на информации кои треба да се собираат. Направете разлика помеѓу барања за информации кои може да му бидат од корист и кои ќе се собираат од страна на Движењето, и други барања. Посебно обрнете внимание како ќе се постапува со итни барања за помош и заштита. Утврдете го видот на податоци/информации кои ќе се собираат и на кои формулари; и утврдете на кој начин ќе се постапува за последователни активности. Кога ќе бидат потребни последователни активности, генерално треба да се собираат следниве информации од барателите на информации:

- цело име и презиме на барателот на информации;
- име на татко и/или мајка;
- датум на раѓање и возраст;
- место на раѓање или место на потекло;
- пол;
- контакт адреса/број;
- вид на барање;
- цело име и презиме на бараното лице (ако е релевантно);
- целосни детали за бараното лице (ако е релевантно);
- согласност на барателот за последователни активности, посебно во однос на објавување на информации.

Исто така, водете податоци за:

- обезбедените информации;
- потреба од последователни информации;
- датум на повик и име на претставникот од Движењето кое го примило повикот;

- референтен број на Движењето кој се назначува на секое лице, со цел да се олесни менаџирање/обновување на случаи. Види дежурен телефон / центар за повикување /телефонски услуги на ЦД-РОМ-от.

Оперативна Процедура 13 Идентификација на информации кои треба да се обезбедат на барателот на информации.

Идентификувајте и обновете ги информациите кои може или не може да му се обезбедат на барателот на информации кој се јавува по телефон. На персоналот од Движењето во центарот за повикување обезбедете му пристап до ажурирани информации за ситуацијата и податоци за регистрирани поединци објавени податоци од Движењето за поединци. Информирајте го персоналот, кога постои одредено сомневање дека треба да го нотираат барањето, да проверат и да се консултираат, па потоа да се јават повторно за да дадат одговор.

Оперативна Процедура 14 Проверка на роднински врски / идентитет.

Утврдете прашања за проверка на идентитетот на барателите на информации (пример. Побарајте да ви го каже датумот на раѓање на бараното лице, имиња на други блиски роднини, и др.).

Оперативна Процедура 15 Информации за упатување до други чинители.

Подгответе и редовно ажурирајте го списокот на организации до кои може да ги упатите барателите на информации за да добијат поконкретни информации кои им се предмет на интерес (власти на национално или локално ниво, болници, полиција, и др.) кои може да се повикаат за да се информираат роднини или да се обезбедат други услуги за барателите на информации.

Оперативна Процедура 16 Прашања и одговори.

Подгответе и чувајте список со прашања и одговори за да може да бидат од помош за персоналот на центарот за повикување да одговорат на најчесто поставувани прашања.

Оперативна Процедура 17 Комуникации со Мрежата за Семејни Врски.

Испратете порака на Централната Агенција на Службата за Барање за да ја објасните целта, покриеноста и функционалноста на дежурниот телефон (види во Оперативни Процедури од 1 до 3), и побарајте промовирање на дежурниот телефон преку Мрежата за Семејни Врски(доколку линијата ви е достапна во меѓународни рамки).

Оперативна Процедура 18 Промовирање на дежурниот телефон.

Подгответе кратка порака до медиумите (ТВ, радио, интернет) и истакнете постери или флаери на јавни места (пример. Општински објекти, пазари, или кампови за раселени лица или за бегалци) за да го објавите бројот на дежурниот телефон, целта на линијата, и за кого е наменета. Промовирајте го бројот на дежурниот телефон веднаш откако центарот за повикување ќе стане оперативен.

Оперативна Процедура 19 Индивидуални податоци.

Водете индивидуални досиеја за примени барања и информации (види Оперативна Процедура 12), ако е потребна последователна акција како и упатени повици за информирање на роднини. Генерално, овие податоци се чуваат се додека е потребна последователна акција, освен ако тие не се однесуваат на ранливи поединци.

Оперативна Процедура 20 Мониторинг.

Показатели за оваа цел може да бидат: број на направени и примени повици (по регион/земја); број на лица / семејства од интерес; вида на барање (за помош, воспоставување на семејни врски, и др.).

Оперативна Процедура 21 Работни процедури.

Изгответе и промовирајте внатрешни процедури за работа врз основа на Оперативна Процедура 2 до Оперативна Процедура 20, и вклучете формати за статистичко известување.

Оперативна Процедура 22 Обука и тренинг.

Обука и тренинг за вработени / волонтери за работните процедури.

МОЛБИ ЗА БАРАЊА

За дополнителни информации, погледнете во Објавување списоци, Фотографии, Регистрирање на ранливи поединци и Дел 10 од Прирачникот

Опис и цел

Молбите за барање се собираат и проследуваат кога член на семејство формално ќе поднесе молба за барање на исчезнат член на семејството (а понекогаш и за обезбедување на заштита и помош на роднината). Семејство во овој контекст се дефинира согласно со обичаите и терминот треба да има колку што е можно поширок опсег. Понекогаш, согласно со одредени културни и социјални практики и контексти, молба за барање може да се прифати и од пријател.

Молбите за барање ги имаат следниве цели:

- Да му обезбедат информации на барателот на информација за локацијата на член на семејството и повторно воспоставување на контакти со лицето;
- Да се лоцираат ранливи поединци со цел да се помогнат и заштитат.
- Во првиот пример, молбата за барање наложува собирање на информации на стандарден формулар за да се соберат сите податоци кои се потребни да се провери што му се случило на роднината и повторно да се воспостават контакти со лицето кое бара информации за него/неа.

Молбата за барање секогаш имплицира дека Движењето се заложува:

- да стори се што е во негова моќ да го најде роднината и да го информира барателот на информации за постигнатите резултати од барањето, откако ќе се дојде до информации за судбината на бараниот роднина и/или откако роднината ќе се лоцира и ќе се согласи да даде информации за неговата локација и местоположба;
- да регистрира и ажурира (во база на податоци и/или во индивидуално досие) секакви релевантни информации и преземени активности за следење на секој поединечен случај.

Барањето на роднина за кого е поднесена молба за барање може да биде во различни форми:

- Собраните податоци во молбата за барање може да се споредат со:

- 1) други податоци кои ги поседува Движењето, како на пример: списоци на луѓе кои се во добра здравствена состојба и се наоѓаат

на безбедна локација, списоци на повредени или починати лица; пораки на Црвен крст; други молби за барање;

2) други податоци објавени во медиуми или на интернет, или информации кои ги поседуваат и споделуваат други организации.

- Дел од собраните податоци може да се објават со цел да стигнат до лицата кои имаат информации за да може да истапат и да дадат информации (види Објавување на списоци, Медиуми);
- Случајот може да се поднесе до властите, кои може да обезбедат дополнителни информации за бараното лице;
- Може да се направи теренско барање на лицето. Тоа може да биде во форма на посета на последна позната адреса на лицето во прашање; контактирање со роднини и соседи; контакти со старешини во соседствата, или со асоцијации или групи на раселени лица; консултации со претставници на локалните власти или организации кои работат со погоденото население; посета на засолништа и кампови; проверка на болници, мртвечници и проверка на податоци на гробишта.

Со исклучок на ранливи лица, молбите за барање генерално не се прифаќаат во голем број веднаш по случувањето на природна катастрофа кога се појавуваат големи потреби за воспоставување на семејни врски. Тие се користат за барање на ранливи лица (раздвоени деца, сами стари лица, хендикепирани лица и други кои имаат потреба од заштита и помош) и нивните роднини.

Меѓутоа, молбите за барање може исто така да се користат за барање на други исчезнати лица, но генерално само во подоцнежна фаза, кога другите поедноставни средства за воспоставување на контакти ќе се искористат и ќе се покажат како неуспешни.

Предности

Зголемување на веројатност за успех кај тешки случаи. Собраните детални информации во молбите за барање го зголемуваат бројот на можности и правци за успешно спроведување на активности за барање, со што се зголемуваат шансите за успех. Ова е посебно важно за ранливи случаи и кога другите средства за воспоставување контакт се покажале како неуспешни.

Задоволување на потребите на најранливото население. Собраните информации се користат не само за барање на поединци, туку и за идентификација на потреби за индивидуална заштита и помош, а со тоа и обезбедување на итна помош и заштита на најранливите поединци.

Индивидуално барање на лица на подолг временски период. Бидејќи се чуваат сите податоци поврзани со молбата за барање како и информации и активности поврзани со бараното лице, шансите за

позитивна идентификација се зголемуваат. Секој случај може да се следи и лицето да се бара во долг временски период.

Комбинација со други алатки. Молбите за барање овозможуваат да се бараат поединци преку користење на различни алатки: активно теренско барање на лицето, контакти со властите, објавување на податоците во медиуми, и така натака.

Суштински предуслови кои треба да се исполнат за да се користи оваа алатка

Координација со властите. Властите ја носат примарната одговорност за потврдување на местоположбата и судбината на исчезнатите поединци, иако понекогаш нивните капацитети да го направат ова може да бидат ограничени. Заради тоа, многу е важно да се врши координација со властите со цел да се избегне дуплирање на напорите и да се добие неопходната поддршка во овој процес.

Координација со други агенции. Важно е да се соработува со владините и невладините чинители во погодените области, бидејќи тие може да обезбедат сигурни информации за бараните роднини и да помогнат во обезбедувањето на информации за активните случаи на барање на лица; во однос на барање кои не може да се исполнат од нивна страна.

Поединечно следење на случаите. Молбите за барање не може да функционираат без поединечно следење на случаите. Заради тоа, на молбите за барање им е потребен соодветен сигурен систем за информирање (види Дел 10 и Оперативна Процедура 5) кој ќе овозможи менаџирање на поединечните податоци, задоволителен капацитет и администрација за следење на поединечните случаи на редовна основа.

Јасен критериум за прифаќање, според потребите и капацитетите. Ова е од суштинско значење со цел да не се добијат премногу молби за барање од роднини во првичната фаза од катастрофата. Обработката на молбите за барање бара многу време и ригорозна организација и голем број на обучени луѓе кои ќе може да внесуваат информации, активно да ги бараат лицата и да го следат секој поединечен случај.

За време на итната фаза од одговорот на катастрофата, други средства за воспоставување на контакти (како на пример “пораките добро сум и на безбедно сум”, телефон, објавување на списоци, интернет страната семејни врски) генерално се поефикасни средства и обезбедуваат побрз одговор на големите потреби. Заради тоа, молбите за барање треба да се ограничат на најранливото население. Генерално молбите за барање треба да се користат откако другите средства за воспоставување на контакти се искористени.

Задоволителен обем на информации за да се спроведе барањето. Однапред треба да се определи колку информации се доволни за да се спроведе одредено барање на лице.

Усогласеност со правилата за заштита на податоци. Податоците треба да се собираат и менаџираат согласно со одредбите во Анекс 1. Барателот на информации треба да биде особено информиран дека треба да даде согласност на процесот за барање и можното користење на информациите кои се доставени (види Оперативна Процедура 13). Барателот секогаш мора да даде формална согласност за објавување на податоци. Формалната согласност е потребна за молба за барање со цел да се поднесе до властите или до други чинители кои не се дел од Движењето (види Оперативна процедура 10).

Почитување на одлуките на поединецот. Штом лицето ќе се лоцира, бараното лице треба да се информира дека е предмет на молба за барање и да му се претстави идентитетот на лицето кое го бара. Секогаш треба да се бара и почитува одлуката на бараното лице во однос на неговата одлука да го информира или да не го информира барателот за неговата местоположба (види Оперативна Процедура 7).

Предизвици

Компетентни вработени и волонтери. Собирањето и обработката на молбите за барање наложува персонал со познавање на соодветни вештини.

Лични интервјуа. Генерално, формуларите на молбите за барање треба да се пополнат за време на личните интервјуа помеѓу барателот на одредено лице и обучениот претставник на Движењето.

Справување со очекувањата на луѓето. Одлуката да се поднесе молба за барање и да се започне активен процес на барање во име на член на семејство може да резултира со големи очекувања и притисок врз персоналот на Движењето кој ги собрал информациите. На барателите на информации треба да им се даде јасно до знаење какви се методите за постапување и колкави се шансите случајот успешно да се реши.

Вознемирувачки вести. Давањето вознемирувачки вести на барателот на лице наложува претходна верификација на фактите и изворот на информации, тактичко презентирање на информациите, и можеби помош од вработен/волонтер на Движењето кој поседува соодветни психосоцијални вештини (види во ЦД-РОМ за понатамошни упатства).

Не е соодветно за идентификација на посмртни останки. Иако молбата за барање во одредени контексти обезбедува корисни насоки и информации, таа не е соодветно средство за потврдување на идентитет на посмртни останки. Собирањето на посмртни податоци наложува употреба на посебен формулар и пристап (види Менаџирање на посмртни останки).

Оперативни процедури

Оперативна Процедура 1 Брза процена на потреби, ризици и капацитети.

Брзо вршете процена и редовно вршете ревидирање на податоците во однос на:

- Потребата за барање на поединци со помош на молбите за барање (собрани од загрижени семејства) покрај другите средства кои се користат за воспоставување на семејни врски (пораците "добро сум и на безбедно сум", објавување на списоци, телефони, интернет страната Семејни Врски, и др.), и за кои категории на лица, индивидуалните барања на лица може да бидат соодветни. Вниманието посебно насочете го на ранливите лица и на лица со кои не може да се обнови контактот со никакви други средства. Освен доколку не се заклучи дека е контра-продуктивно, Движењето може во принцип систематски да ги користи молбите за барање за потребите на најранливите лица (пример: деца без придружба и нивните роднини, стари лица кои се сами и хендикепирани лица);
- Најефикасни методи за барање на лица (совпаѓање и вкрстена проверка на информации, активно теренско барање на лица, објавување на податоци, поднесување на барањата до властите);
- Ризикот на овие методи во однос на безбедноста на барателите на информации и бараните лица;
- капацитетот (поставеност, човечки ресурси и организација) кои се потребни за собирање на молбите за барање и спроведување на активности за барање преку користење на идентификуваните методи.

Оперативна Процедура 2 Координација со властите.

Вршете координација со властите со цел да се појаснат одговорностите, да се идентификува улогата на Движењето, и да се обезбеди неопходната поддршка.

Оперативна Процедура 3 Координација со други чинители

Координирајте ги активностите со другите чинители за да се избегне дуплирање на напорите за барање, да се промовираат активностите за барање на Движењето и да се обезбеди поединците да се обраќаат до Движењето за работи поврзани со службата за барање, да споделуваат одредени податоци кога тоа ќе биде потребно, да се добијат дополнителни информации за бараните лица, и да се упатат ранливите поединци до релевантни организации за други потреби поврзани со заштита и обезбедување на помош.

Оперативна Процедура 4 Идентификација на цел, корисници, методи и области.

Овој критериум треба периодично да се ревидира и можеби модифицира согласно со потребите и капацитетите, по можност на почетокот на втората фаза од одговорот (види ја табелата во Дел 8.3.). Согласно со тоа, одлучете:

- за која главна цел (и) ќе се прифаќа молба за барање (види погоре);
- за кои групи на погодено население ќе се прифаќа молба за барање: раздвоени деца, стари лица кои се сами или хендикепирани лица, други лица кои имаат ургентна потреба за помош / заштита, ранливи лица, и др.;
- од кои групи на корисници ќе се прифаќа молба за барање: блиски роднини, или пошироко семејство, лица кои ги пробале сите други средства за воспоставување на контакт со семејството, и др.;
- дали да се прифатат или да не се прифатат молбите за барање кога контактот е изгубен пред катастрофата;
- во каква ситуација нема да се прифаќа молбата за барање: барања од трети лица; барања поврзани со правни работи и наследства; ситуации поврзани со семејни или правни спорови, и др.;
- кои методи ќе се усвојат за барање на поединци (види погоре);
- за која одредена област ќе се прифатат молбите за барање;
- од која област молбите за барање ќе се собираат. Посебно одлучете дали ќе се прифаќаат молбите за барање кои се собрани во странство од Мрежата за Семејни Врски.

Оперативна Процедура 5 Критериуми за затворање на молба за барање.

Одлучете во кои околности ќе се затвори одреден случај. Молбите за барање може позитивно да се затворат (по успешно спојување на лицата) или резултатот може да биде негативен (кога судбината на бараното лице не може да се разјасни). Генерално, молбите за барање се сметаат за затворени, и не се презема понатамошна акција за барање на роднина и за тоа се информира барателот на информацијата, во следниве околности:

- бараното лице е лоцирано и барателот на информации е информиран;
- бараното лице е лоцирано но одбило да ја даде својата адреса, и за тоа е информиран барателот на информацијата;
- бараното лице е починато, барателот е информиран за тоа и, ако е можно, обезбеден е извод од матична книга на умрени од властите и барателот на информацијата е информиран за локацијата на телото;
- барателот на информација ја повлекол молбата за барање;

- барателот на информација починал;
- барателот на информација се преселил и не е лоциран на сите места каде било можно да се најде;
- барањето не можело да продолжи бидејќи сите можни локации за можни живеалишта се посетени и испитани безуспешно и барателот на информација е информиран за тоа.

Затворањето на случајот за барање на лице значи крај на напорите на Движењето да го лоцираат бараното лице и информирање на барателот на информација. Меѓутоа, тоа не значи крај на сите можни активности и индивидуално следење на ситуацијата со бараното лице, или барателот на информации. Зависно од околностите и потребите, штом ќе се затвори молбата за барање, Движењето може:

- да понуди услуги за одржување на контакти помеѓу барателот на информации и лицето кое се бара, штом тоа лице еднаш ќе се лоцира;
- да организира спојување на семејството;
- да ги покрие потребите за помош и заштита на бараното лице, штом тоа ќе се лоцира;
- да ги анализира барањата до изворите на информации и поддршка (властите за издавање умреници, одредени организации за обезбедување на психо-социјална поддршка, и др.);
- да организира, или фасилитира, враќање на тело на починато барано лице кај неговата фамилија.

Оперативна Процедура 6 Вознемирувачи вести.

Земете ги во предвид локалните регулативи и обичаи. Честопати, властите ја имаат должноста да соопштат дека одредено лице го загубило животот. Идентификувајте специфични процедури за верификување на факти и извори и воспоставете пристап за комуницирање на вознемирувачки вести за барателот на информации. Вознемирувачките вести треба да се презентираат лично кога тоа ќе е можно (по можност од страна на лице кое е обучено, или чие присуство е барано од семејството) или во некои случаи преку член на семејството или лице на кое може да му се верува. Види 'Обезбедување на соодветен одговор за поединци во криза' и 'Обезбедување вести за починато лице' на ЦД-РОМ-от за понатамошни упатства. Вознемирувачките вести може да ги содржат следниве информации:

- дека бараното лице е (веројатно или сигурно) починато;
- бараното лице е (веројатно или сигурно) тешко повредено;
- сите места за да се појасни судбината на бараното лице се истражени без успех;
- лицето е лоцирано но одбива да го информира барателот на информации за неговата локација (види подоле).

Оперативна Процедура 7 Одбивање да се информира барателот на информации.

На барателот на информации не смее да му се дадат никакви контакт информации без одобрение на бараното лице. Заради тоа утврдете, со бараното лице, кои информации може да му се дадат на барателот на информации кога бараното лице:

- одбива да воспостави контакт со барателот на информации;
- одбива да ја даде својата контакт адреса/број;
- одбива да го информира барателот на информации дека тој/таа е лоциран од страна на Движењето. Во тој случај, барателот на информации ќе се информира дека “барањето не било успешно.” Ова треба да се користи како последна мерка и само откако ќе се направи конечен договор со бараното лице имајќи ги во предвид последиците од неговата/нејзината одлука, бидејќи е можно барателот на информации да продолжи да го бара лицето со други средства. Види го формуларот за ‘повратни информации на испраќачот’ на ЦД-РОМ-от.

Бараното лице можеби ќе треба да потпише одреден формулар во кој се кажува што треба да му се пренесе на барателот на информации.

Оперативна Процедура 8 Проверка на системот за менаџирање на податоци.

Брзо проверете дали постои функционален систем на Движењето за менаџирање на индивидуални податоци и каков е неговиот капацитет.

Оперативна Процедура 9 воспоставување на систем за менаџирање на податоци.

Воспоставете го (или зајакнете го), по потреба, системот и процедурите за обработка на молбите за барање. Многу е важно да имате централизиран индивидуален систем за фајлирање, и веројатно и база на податоци (или барем индекс картички), за менаџирање и следење на поединечни случаи. Секое барано лице треба да има посебен фајл на негово/нејзино име и специфичен референтен број. Навратете се на Дел 10. Системот треба да им овозможи на вработените или волонтерите:

- да собираат, централизираат, чуваат, повикуваат и пренесуваат податоци кои се содржани во, или поврзани со молбите за барање;
- да обезбедат основа за квалитетна контрола на собраните податоци;
- да ги споредат собраните податоци од молбите за барање со други собрани податоци од страна на Движењето или објавени или споделени со Движењето од други чинители (види погоре); ова ја објаснува потребата за централизиран систем за фајлирање на податоци;

- да ги анализираат податоците за да го следат остварениот напредок и да ги прилагодат соодветно активностите. Системот треба да им овозможи на вработените и волонтерите да внесуваат и повикуваат (во ист индивидуален систем за фајлирање или база на податоци) податоци поврзани со сите релевантни активности и дополнителни информации за бараното лице за време на процесот на потрага по лицето (дописка помеѓу Движењето и барателот на информации, други роднини, властите и други организации; податоци од интервјуа и телефонски контакти или е-маил пораки; прес клипови; фотографии; копии на разменети пораки на Црвен крст, и др.) и информации дадени на барателот на информации за резултати од потрагата по лицето и одлуки за затворање на случаи.

Оперативна Процедура 10 Идентификација на податоци кои треба да се инкорпорираат во молбата за барање.

Идентификувајте ги, согласно со потребите, потребните информации кои треба да се земат за да се инкорпорираат во молбата за барање. Формуларот на молбата за барање треба да биде адаптиран согласно со специфичните потреби на контекстот и азбуката (систем за именување, структура на адреси, и др.). Види го стандардниот формат на формуларот на ЦД-РОМ. Согласно со тоа дизајнирајте и испечатете го формуларот на молбата за барање. Потребните информации треба секогаш:

- да бидат доволни за да се овозможи спроведување на барање на лицето со добри шанси за успех и да содржи лични податоци за бараното лице и околностите под кои е изгубен последниот контакт;
- да го содржат идентитетот на барателот на информации за лицето, неговата/нејзината контакт адреса/број и роднинска врска со бараното лице.

Во формуларот треба да биде содржана изјавата за формално давање на согласност на барателот на информации со кое му се овозможува на Движењето да ги користи обезбедените информации за објавување.

ВНИМАНИЕ. Движењето ќе ја прифати молбата за барање на барател на информации кој нема да даде согласност за користење на информации од страна на властите или други организации или за објавување на информациите, кога постои можност за спроведување на подискретен процес за барање на лицето. Во тој случај, барателот сепак треба да биде информиран дека неговата/нејзината одлука може да го ограничи успехот на барањето на лицето.

Потребните и собраните информации кои треба да се инкорпорираат во молбата за барање генерално треба да ги содржат следниве елементи:

Информации за бараното лице, кои може да варираат според со локалните околности и целта на молбата за барање, но тие треба да ги содржат барем следниве податоци:

- цело име и презиме (како што се користи во локалниот контекст)
- моминско презиме
- прекар
- пол
- татково име
- име на мајка
- место на раѓање
- датум на раѓање
- националност и место на потекло

Други корисни информации може да бидат:

- професија
- брачен статус
- име на партнер и датум на раѓање
- имиња на деца и датуми на раѓање
- верска припадност
- заедница/клан
- мајчин јазик
- физички опис
- облека и лични работи кои ги носело лицето со себе
- фотографии од блиско минато

Информации за околности кога се случило разделувањето / губењето контакт и други информации кои може да помогнат во потрагата:

- детален опис на околностите кои довеле до прекинување на контактот, вклучително и датумот и местото
- други лица кои можеби биле заедно со лицето кое се бара во моментот на раздвојувањето/губењето на контактот
- датум и природа на последни добиени вести (кога последен пат се слушнало или чуло од лицето)
- последна позната адреса (и), со опис како да се најде домот или познатата адреса на лицето

Поединечните ранливи состојби се важни бидејќи може да помогнат во идентификувањето на потреби за заштита и помош кои служат за приоритетизирање на случаите.

Имиња и адреси на лица кои може да дадат информации (роднини, соседи, пријатели, работодавци, колеги, социјални контакти, и др.).

Било какви други информации кои може да помогнат во наоѓање на бараното лице.

Информации за барателот на информации:

- цело име и презиме
- име на родител
- датум на раѓање, место на раѓање (или место на потекло)
- пол
- роднинска врска со бараното лице
- контакт адреса, телефонски број и е-маил адреса

Потпис на барателот на информации

Изјава за согласност на барателот на информации дека Движењето може:

- да објави одредени податоци во процесот на барање на лицето (за да се идентификува), како на пример негово/нејзино име и име (и слика) на бараниот роднина;
- да ја сподели молбата за барање со други организации ако тоа може да помогне да се најде или да му помогне на бараното лице;
- да ја сподели молбата за барање со властите, ако тоа може да помогне да се најде или да му се помогне на бараниот роднина.

Административни информации:

- име на лицето кое ја прифатило молбата за барање и организацијата на која и припаѓа;
- место и датум кога е пополнет формуларот-молбата за барање.

На секое барано лице треба да му се определи референтен број на Движењето со цел да се потпомогне менаџирањето и повторното отворање на случаи. Види го формуларот на Молба за барање на ЦД-РОМ-от.

Оперативна Процедура 11 Идентификација на последователни чекори и податоци.

Согласно со Оперативна Процедура 3 и Оперативна Процедура 4, идентификувајте го видот на акција кој треба да се преземе за успешна потрага и адресирање на потребите за воспоставување на семејни врски и обезбедување на најитна заштита и/или помош за бараното лице. Идентификувајте го видот на податоци кои треба да се соберат и централизираат за правилно спроведување на последователни активности.

Оперативна Процедура 12 Потреби за заштита и помош.

Брифирајте го теренскиот персонал на Движењето и опремете го со алатки, логистика и телекомуникациски средства за да може директно да помагаат во задоволување на ургентните потреби во делот на заштита и помош на бараните лица и нивно брзо препраќање до соодветните власти или организации. Подгответе и ажурирајте ја листата на организации каде ќе може да се препраќаат луѓето со цел да им се обезбеди суштинска поддршка и услуги за дополнување на услугите кои ги обезбедува Движењето.

Оперативна Процедура 13 Опис на процесот на барање на лица.

Подгответе внатрешно известување во кој ќе го опишете процесот штом ќе се пополни молба за барање. напишете кратко објаснување за персоналот на Движењето за да може полесно да го објаснат процесот на барање на лица на лицата кои ќе поднесат молби за барање на лица како и на други чинители. Во овој документ треба да се истакне значењето на почитување на желбата на бараното лице.

Оперативна Процедура 14 Комуникации со Мрежата за Семејни Врски.

Испратете порака до Централната Агенција на Службата за Барање за да го објасните критериумот, целта и опфатот на молбите за барање и процесот на барање.

Оперативна Процедура 15 Комуникации со други чинители.

Комуницирајте ги истите информации до властите во прашање и други релевантни чинители, за препраќање на случаи и за промовирање на услуги за воспоставување на семејни врски.

Оперативна Процедура 16 Индивидуални податоци.

Централизирајте ги ажурираните индивидуални податоци (во електронска форма и хард копии) на безбедно место. Овие податоци треба да содржат: податоци кои се содржани во молбата за барање; други податоци поврзани со местоположбата и судбината на бараното лице; податоци поврзани со сите акции и комуникации во однос на случајот за барање на лице, вклучително комуникации со семејствата; резултатите на барањето и одлуката за затворање на случајот. Податоците треба да се чуваат дури и по затворањето на случајот. Види Оперативна Процедура 9 и Дел 10 за повеќе информации.

Оперативна Процедура 17 Мониторинг.

Показатели за оваа цел може да бидат: број на отворени случаи на службата за барање, број на сеуште нерешени случаи, позитивно/успешно затворени случаи (бараното лице е лоцирано или утврдена е неговата/нејзината судбина) и причините, број на негативно/неуспешно затворени случаи (бараното лице не е лоцирано и неговата/нејзината судбина останува непозната).

Оперативна Процедура 18 Работни процедури.

Изгответе и промовирајте внатрешни процедури за работа врз основа на Оперативна Процедура 2 до Оперативна Процедура 16, и вклучете: опис на процесот на барање, кратко известување за барателите на информации, формулар за иницирање на барање, формулар за следење на состојба и формати за статистичко известување.

Оперативна Процедура 19 Обука и тренинг.

Обука и тренинг за вработени / волонтери за работните процедури. Посебно во однос на обезбедување на обука за вработени и волонтери за вршење на активно барање на терен.

СПОЈУВАЊЕ НА СЕМЕЈСТВО

За дополнителни информации, погледнете во Регистрација на ранливи поединци, Молби за барање, Дел 6 и Анекс 4 од Прирачникот

Опис и цел

Спојување на семејство се однесување на обединување на разделени членови на семејство откако повторно ќе се воспостават семејни врски, и откако ќе се договори спојувањето и ќе се обезбедат безбедни околности. Спојувањето на дете со семејството наложува претходно верификување на семејните врски и, ако детето било долго време одвоено од семејството или пак ако лицето кое обезбедувало грижа починало, треба најпрво да се направи процена дали спојувањето на детето со семејството е во негов најдобар интерес. Види 'Листа за проверка за верификација на семејни врски' и 'Формуларот за процена на спојување на семејство' кои се достапни на ЦД-РОМ-от.

Заштитата на единството на семејството е крајната цел на напорите за воспоставување на семејни врски, и заради тоа повторното обединување на членови на семејството раздвоени како резултат на катастрофа треба да се промовира од страна на Движењето. Дефиницијата на 'семејство' се базира на обичаи и треба да биде колку што е можно со пошироко значење.

Меѓутоа, приоритет се става на ранливи лица кои зависат од поддршката на нивни семејства.

Спојување на семејство, како што е опишано погоре, се однесува само на случаи во кои е јасно дека

- одвојувањето е директен резултат на катастрофата;
- членовите на семејството се лоцирани;
- верификувани се семејните врски (во случај на деца);
- спојувањето на семејство е очигледно во најдобар интерес на лицата во прашање;
- спојувањето на семејство не го модифицира статусот или односите помеѓу роднините кои зависат и нивните примарни обезбедувачи на грижа или старатели.

Навратете се во Дел 6 од Прирачникот и Анекс 4, и на Регистрација на ранливи поединци, да видите кои други специфични мерки треба да се преземат за да се задоволат потребите на најранливите лица, посебно децата.

Предности

Зајакнување на заштита. Спојувањето на ранливи лица си нивните примарни обезбедувачи на грижа може да ја зајакне нивната заштита и да им помогне да ги задоволат нивните есенцијални потреби.

Емотивно влијание. Спојувањето на семејство има силно позитивно емоционално влијание врз лицата во прашање.

Суштински предуслови кои треба да се исполнат за да се користи оваа алатка

Координација со властите. Властите носат примарна одговорност за повторно обединување на раздвоени семејства, иако нивниот капацитет за ова може да биде ограничен. Заради тоа, од суштинско значење е да се врши координација со нив за да им се појасни улогата на Движењето, да се избегне дуплирање на напори и да се добие неопходното овластување и поддршка. Властите може да побараат од Движењето да преземе водечка улога во делот на службата за барање, што треба официјално да се побара.

Координација со други агенции. Многу е важно да се врши координација со сите засегнати страни (посебно, главните агенции кои се одговорни за здравствена заштита на децата во погодената земја како и меѓународни агенции како што се УНИЦЕФ, УНХЦР, Спас на Децата, Меѓународниот Комитет за Спасување, Светска Визија) кои се ангажирани во погодените области, бидејќи постои голема веројатност тие да работат со деца одвоени од нивните семејства. Целта на координацијата е да се избегне дуплирање на напори и да се промовира принципиелен одговор кој е во најдобар интерес на погодените лица, и на поединци чии потреби не може да се задоволат од страна на Движењето за другите.

Јасен критериум за прифаќање, врз база на потреби и капацитети. Ова е од суштинско значење доколку сакаме Движењето да не биде пренатрупано со барања за спојување на семејства во иницијалната фаза на катастрофата. Спојувањето на семејства наложува многу време и ресурси. За тоа е потребна добра логистика, ефикасен информативен систем, ригорозна организација и процедури, и обучен персонал за да ги води и постапува сите поединечни случаи. Заради овие причини, приоритет се става на ранливи раздвоени семејства по одредена катастрофа. Ова не значи дека не треба да се обезбедува поддршка на други поединци во форма на активности за барање на лица и спојување на семејства, што веројатно треба да се случи во подоцнежна фаза.

Следење на случаи. Семејствата не може повторно да се обединат освен доколку роднините кои треба да се спојат не добијат поединечна поддршка. Спојувањето на семејства наложува постоење на сигурен информативен систем (види Дел 10) за менаџирање, верификување, и пренесување на податоци за лица во прашање како и документи помеѓу

тимовите на Движењето кои се во контакт со корисниците. За тоа е потребно да постојат задоволителни капацитети и добра организација за добра реализација и обработка на секој поединечен случај. Исто така, улогата на Движењето можеби нема да заврши со самото спојување на семејството. Исто така може да бидат потребни последователни посети и поддршка.

Индивидуални барања. барањата за спојување треба да се поднесат од самите поединци. Барањата не може да се прифатат од трето лице.

Процес на спојување на семејство. Спојувањето на семејство може да се случи само на крајот на процесот на барање на лице и само откако ќе се исполнат сите доле наведени услови.

- 1) **Повторно воспоставување на контакт.** Спојувањето на семејство може да се организира само откако роднините во прашање се лоцирани и контактите се обновени помеѓу нив преку размена на семејни вести. (Размената на семејни вести организирана од Движењето им овозможува да донесат информирани одлуки и Движењето презема активности да се увери дека тие се роднински поврзани и сакаат да се воспостави контакт.)
- 2) **Идентитетот и сродството се верификувани.**
- 3) **Взаемна согласност.** Потребна е формална согласност на двете страни за да се реализира спојување на семејство. И младите деца треба да бидат инволвирани во носењето на одлуката (види точка 4 погоре).
- 4) **Процена на најдобри интереси.** Можеби ќе биде потребно да се направи процена што е во најдобар интерес на децата и другите ранливи лица кои се одвоени од нивните семејства подолг временски период, или чиј примарен обезбедувач на грижа е починат, пред да се спојат со нивните семејства.
- 5) **Безбедноста пред се.** Спојувањето на семејство може да се спроведе само откако ќе се направи процена и ќе се потврди безбедноста на корисниците за време на патувањето и безбедниот процес на спојување на семејството.
- 6) **Логистичка поддршка.** За спојување на семејство потребен е безбеден пристап на Движењето до областите каде се лоцирани роднините како и безбеден и сигурен транспорт.
- 7) **Овластување од властите.** Во повеќето случаи, властите во принцип треба да бидат информирани однапред за да се добие нивно одобрение; ова посебно се однесува за време на конфликт и

безбедносно-чувствителни ситуации, за деца, или за преку-гранично спојување на семејства.

Предизвици

Потреба за стабилно опкружување. Веднаш по случувањето на катастрофата, и се додека ситуацијата е нестабилна или постојат безбедносни ризици и понатамошно раселување на населението, не се препорачува да се преземаат активности за спојување на семејства.

Правна рамка. Во националното законодавство може да се инкорпорираат дефиниции за единство на семејствата и нивните права, за мерки за заштита на децата и други обврски и норми кои може да имаат големо влијание врз успешниот процес на спојување на семејства. Дефиницијата на единството на семејството и правото на спојување варира од земја до земја зависно од националното законодавство. Во ситуации каде спојувањето на семејство наложува и активности од друга земја каде се наоѓа член на семејството тогаш одлуките се базираат исто така и на законите и регулативата на таа земја.

Оперативна Процедура 1 Брза процена на ризици, капацитети и потреби.

Брзо направете процена и редовно прегледувајте ги следниве елементи:

- потребата за спроведување активности за спојување на семејства и категориите на лица на кои им е потребна ваква поддршка. Вниманието првично насочете го на ранливи разделени членови на семејство, како што се деца, стари лица, хендикепирани лица и лица кои имаат голема потреба за поддршка од семејството;
- безбедносните ризици поврзани со спојување на семејство за корисниците;
- влијанието на законската рамка на заштитата на децата и на спојување на семејството;
- улогата и капацитетот на властите да го организираат или да го потпомогнат спојувањето на семејства;
- улогата и капацитетот на невладините организации да го организираат или да го потпомогнат процесот на спојување на семејства;
- капацитетот на Движењето правен статус, поставеност, логистика, човечки ресурси и организација) за организирање и поддршка на активности за спојување на семејства.

Оперативна Процедура 2 Координација со властите.

Координирајте ги активностите со властите во државата со цел да им ги појасните нивните одговорности, да ја претставите улогата на Движењето

со цел да ја добиете неопходната поддршка и овластување за да може да постапувате за да обезбедите спојување на семејства.

Оперативна Процедура 3 Координација со други чинители.

Координирајте ги активностите со други чинители со цел да избегнувате дуплирање на напорите, да споделувате податоци кога тоа ќе биде потребно, да изградите систем за упатување и да промовирате принципиелен одговор кој е во најдобар интерес на корисниците. Во однос на децата, погледнете ги Меѓу-агенциските Принципи за Деца без Придружба и за Раздвоени Деца.

Оперативна Процедура 4 Вклученост на Движењето.

Одлучете дали Движењето ќе го организира целокупниот процес на спојување на семејство, дали ќе се бара поддршка и вклученост на други партнери во процесот на спојување на семејства кој ќе го води Движењето, или пак ќе се обезбедува помош на други водечки организации (владини или невладини агенции) во процесот на спојување на семејства. Донесете соодветни одлуки во однос на упатување на случаи и соодветно споделување на податоци. Договорете се и склучете договор со партнерите во однос на имплементација на активностите. Види 'Модел Договор за национални друштва за споделување на податоци' и други насоки на ЦД-РОМ-от.

Оперативна Процедура 5 Критериуми и опсег.

Идентификувајте ги следниве работи:

- за која категорија на корисници Движењето ќе организира или ќе учествува во спојување на семејства;
- од кои и во кои области Движењето ќе спроведува или ќе учествува во активности за спојување на семејства.

Оперативна Процедура 6 Преку-гранично спојување на семејства.

Утврдете дали Движењето ќе спроведува или ќе учествува во активности за спојување на семејства само во погодената област или исто така ќе работи и преку граница во други земји. Во вториот случај, побарајте од соседното национално друштво или од делегацијата на Меѓународниот Комитет на Црвен крст да ви ги достават процедурите "за прием" на лица во дадената земја. Видете дали ќе бидат потребни патни документи издадени од Меѓународниот Комитет на Црвен крст за лицата кои немаат лична карта или пасош.

Оперативна Процедура 7 Следење на случаите по спојувањето на семејствата.

Одлучете дали се потребни дополнителни активности по спојувањето на семејството и ако се потребни кој ќе ги спроведе и како.

Оперативна Процедура 8 Опис на процесот на спојување на семејство.

Подгответе работна процедура во која се опишува процесот на спојување на семејство (за Движењето).

Идентификувајте:

- секој чекор од процесот кој води кон спојување на семејство;
- условите кои треба да се исполнат при секој чекор за спојување на семејство (погледнете ги суштинските предуслови погоре);
- што треба да се следи и од кого, за да се обезбедат потребните предуслови;
- кои документи се потребни за да се потврди дека условите се исполнети;
- како ќе се чуваат и разменуваат документите (кој и како ќе ги чува);
- кој и што ќе работи во процесот, и кој ќе ја носи финалната одлука за постапување по прашања поврзани со спојување на семејство и кој ќе биде одговорен за организирање на транспорт / патни аранжмани;
- како ќе се врши координацијата со властите и други организации. Подгответе кратка нота со која ќе им се објасни процесот на спојување на семејства на претставниците на Движењето и предусловите кои треба да ги исполнат корисниците и главните засегнати страни.

Оперативна Процедура 9 Критериуми за затворање на случаи за спојување на семејство.

Одлучете во кои околности се затвора случајот. Случајот за спојување на семејство може **позитивно да се затвори** (откако ќе се потпише уверението за примопредавање од страна на семејството, по успешното спојување на семејството) или да има **негативен исход** (кога спојувањето на семејство не може успешно да се заврши). Види 'Сертификат за Примопредавање' на ЦД РОМ-от.

Генерално, случајот за спојување на семејство се смета за затворен, и не се преземаат понатамошни активности за обединување на роднините, во следниве случаи и откако претставниците на семејството ќе бидат за тоа информирани од страна на Движењето:

- членовите на семејството се споени (преку процесот на спојување на семејство или со други средства);
- еден од членовите на семејството кој е директно во прашање одбива да се спои со семејството;
- по верификацијата на податоци, ако корисниците не ги исполнуваат условите за спојување на семејство (пример. сродство);

- ако спојувањето на семејството очигледно не е во најдобар интерес на ранливото лице;
- ако спојувањето на семејството не може да се направи, дури и во подолг временски период, заради логистички, правни, безбедносни или други причини;
- ако умре еден од членовите на семејството кој треба да се спои со семејството а другиот член на семејството е информиран за тоа (може да се обезбеди извод од матична книга на умрени од властите и барателот на лицето да се информира за местоположбата на телото на починатото лице);
- ако еден од членовите на семејството се пресели и не може да се лоцира и сите напори за негово лоцирање се покажат како неуспешни;
- ако се најде друго (трајно) решение за оние (ранливи) поединци за кои спојување со семејството не е можно или пак не е во нивен најдобар интерес.

Затворањето на случај за спојување на семејство не мора неопходно да значи крај на напорите на Движењето за овие лица. Зависно од околностите, потребите и најдобрите интереси на лицата во прашање, Движењето може да отвори нов случај за спојување на семејство за различен член на семејството. Исто така може да се опфатат и други потреби поврзани со воспоставување на семејни врски, како и помош и заштита, или упатување на членовите на семејството до соодветни органи или други организации.

Оперативна Процедура 10 Подготовка на формулари.

Подгответе ги следниве формулари (види CD-ROM), кои треба да се користат за спојување на семејства:

1. **Формулар за поднесување барање за спојување на семејство.**
Ова е всушност барањето за спојување на семејство кое треба да се пополни за време на интервјуто со вработениот од Движењето кое го потпишува членот на семејството кој бара на спојување со член на семејство.
2. **Формулар за процена на потреба за спојување на семејство.**
Овој формулар се користи за процена на моменталните околности на детето и на роднините на детето (идните обезбедувачи на грижа).
3. **Договор за спојување на семејство.** Се пополнува за време на интервјуто кое го спроведува вработен/волонтер на Движењето и се потпишува од семејството кое се спојува со бараното лице од семејството пред да се случи самото спојување на семејството.

4. **Сертификат за примопредавање.** Него го потпишува семејството кое се спојува со бараното лице во присуство на вработен/волонтер од Движењето на место и време каде се случува спојување на семејството.
5. **Формулар за последователни посети.** Овој формулар се користи за проверка на добросостојбата и интеграцијата на детето по спојувањето на семејство.

Ако е можно да се спроведе спојувањето на семејството побрзо отколку што дозволува трансферот на формуларот за барање за барањето спојување на семејство, можно е да се користи формуларот - договор за спојување на семејство 'на лице место, заедно со формуларот за барање на спојување на семејство кој се обработува во меѓувреме.

Оперативна Процедура 11 Капацитет на Движењето повторно да воспоставува контакти и да менаџира податоци.

Ова е суштински предуслов за спојување на семејства. Треба брзо да се провери капацитетот на Движењето:

- за да се овозможи размена на семејни вести помеѓу раздвоени членови на семејството;
- да се водат податоци за лицата во прашање и да се пренесуваат неопходни документи помеѓу тимовите на Движењето и канцелариите кои може да бидат во контакт со двете страни на семејството кое треба да се спои.

Оперативна Процедура 12 Воспоставување на систем за водење на податоци.

Воспоставете го (или зајакнете го), по потреба, информативниот систем и процедури за собирање, пренесување, обработка и проследување на барања за спојување на семејства. Многу е важно да се создаде централизиран поединечен систем за документирање како и база на податоци (или најмалку барем индекс на картички) за водење и следење на поединечни случаи. За секое лице кое бара спојување со семејството, треба да се отвори посебна датотека со посебен референтен број. Види во Дел 10.

Системот треба да му овозможи на вработениот/волонтерот од Движењето:

- да собира, централизира, чува, повикува и пренесува податоци и документи кои се собрани за време на, или се поврзани со, процесот на спојување на семејство, вклучително и информации дадени на барателот за спојување во однос на резултатите од потрагата и одлуката за затворање на случајот;

- да врши соодветна контрола на квалитет на податоците и процедурите;
- да го следи напредокот на процесот.

Оперативна Процедура 13 Процена и воспоставување на логистичка поддршка. Направете процена на капацитетот на Движењето и други важни чинители (владини и невладини тела, приватни компании) за да обезбедите сигурен и безбеден транспорт. Зајакнете го капацитетот на Движењето ако е неопходно, или користете за оваа цел други чинители или приватни компании. Проверете дали на луѓето во прашање им е потребно присуство на обучен вработен/волонтер (посебно ако имаат здравствени или психо-социјални потреби) за време на транспортот.

Оперативна Процедура 14 Комуникации со Мрежата за Семејни Врски. Испратете порака до Централната Агенција на Службата за Барање во која ќе го појасните критериумот, условите и опсегот на активностите за спојување на семејства со цел да се споделат податоците со други национални друштва и делегации, зависно од потребите.

Оперативна Процедура 15 Комуникација со други засегнати страни. Комуницирајте ги истите информации до властите и други релевантни чинители, заради препраќање/упатување на случаи или заради промовирање и унапредување на услуги во сферата на воспоставување на семејни врски.

Оперативна Процедура 16 Индивидуални податоци. Центризирајте ги најновите индивидуални податоци (во електронска форма или во хартиени документи) - оригинални документи и релевантни податоци поврзани со процесот на спојување на семејства и чувајте ги на безбедно место. Тука подразбираме:

- формулар за спојување на семејство;
- договор за спојување на семејство;
- сертификат за примопредавање;
- копии од пораки на Црвен крст или разменети вести помеѓу раздвоените членови на семејството;
- копии од дописка помеѓу компоненти на Движењето и семејствата;
- резултати од процесот на спојување на семејството и последователни активности;
- одлука за затворање на случајот.

Податоците треба да се чуваат и по затворањето на случајот.

Оперативна Процедура 17 Мониторинг. Показателите може да бидат следниве: број на отворени случаи за спојување на семејство; број на нерешени случаи; број на позитивно

(успешно) затворени случаи; број на негативно (неуспешно) затворени случаи и причините за ваквиот исход; и број на случаи поврзани со деца.

Оперативна Процедура 18 Работни процедури.

Подгответе и промовирајте внатрешни процедури врз основ на нормите утврдени во Оперативна Процедура 2 до Оперативна Процедура 17, вклучително и опис на процесот на спојување на семејство, информативна нота за корисниците, формулар за спојување на семејство, договор за спојување на семејство, сертификат за примопредавање, формулар за последователни активности и формати за статистичко известување.

Оперативна Процедура 19 Обука и тренинг.

Обука и тренинг за вработени / волонтери за работните процедури. Посебно брифирајте го персоналот или организацијата која е одговорна за транспортот.

АНЕКС 6 Човечки ресурси: Главни улоги и задачи

Краткиот опис подоле на главните улоги и задачи на персоналот на Движењето може да се користи како листа за проверка за да се обезбеди дека сите задачи се правилно распоредени и доделени.

Менаџирање на одговор за воспоставување на семејни врски

- Утврдете генерална стратегија и донесете соодветни оперативни одлуки поврзани со воспоставување на семејни врски;
- Преземете одговорност за целокупната анализа, планирање и мониторинг;
- Координирајте го оперативниот менаџмент со компонентите на Движењето;
- Вршете координација на активностите со Централната Агенција на Службата за Барање;
- По потреба, координирајте ги активностите со властите, и менаџментите на други засегнати страни;
- Погрижете се активностите да бидат усогласени со одговорот на други организации;
- Распределете ги задачите и улогите в рамките на тимот за воспоставување на семејни врски;
- Утврдете и одобрејте ги клучните пораки за надворешни целни групи;
- Подгответе финален извештај за спроведените активности како и препораки за следната фаза од операцијата.

Процена

Види Дел 5

- Подгответе нацрт на услови и план за работа;
- Менаџирајте го процесот на процена, и известување на дневна основа во однос на клучни наоди;
- Брифирајте ги и менаџирајте ги тимовите за процена и членовите на тимовите;
- Идентификувајте ги клучните капацитети, итни потреби и оперативни услови,
- Координирајте ги активностите со други тимови за процена од Движењето.

Супервизија на теренски тим

- Ангажирајте ги, надгледувајте ги, и подржувајте ги членовите на теренските тимови;
- Координирајте ги активностите со локалните власти и други агенции;

- Координирајте ги активностите со други оперативни тимови на Движењето;
- Подготвувајте дневни извештаи врз база на информациите добиени од брифинг на персоналот;
- Испланирајте ја логистичката и административната поддршка за тимовите за воспоставување на семејни врски
- Идентификувајте ги клучните оперативни предизвици.

Администрирање на податоци

- Одлучете кои податоци треба да се собираат за имплементација на ефективен одговор за воспоставување на семејни врски;
- Обезбедете кохерентен тим за собирање, употреба и чување на податоци, согласно со капацитетите и достапните технологии;
- Погрижете се администрирањето на податоци да биде јасно идентификувано како дел од планот за акција;
- Надгледувајте ги вработените и волонтерите кои се одговорни за внесување на податоци;
- Воспоставете ефикасен систем за проверка на квалитет на внесени податоци.

Обезбедување на услуги Анекс 5

Види Дел 8 и

- Клучните услуги зависат од избраните специфични алатки и пристапи.

Манеџирање на канцеларија (администрација)

Види Дел 10

- Отворете канцеларија (и) за службата за барање;
- Обезбедете основна административна поддршка;
- Организирајте капацитети за прием на лица кои бараат вести за свои роднини;
- Обезбедете проток на информации во рамки на тимовите за воспоставување на семејни врски и други партиципенти.

Заеднички активности кои се споделуваат во целиот тим кој работи на планот на воспоставување на семејни врски

Комуникации

Види Дел 11

- Комуницирајте со националните и локалните власти за да ги појасните улогите и одговорностите;

- Комуницирајте со други чинители, детектирајте можности за комплементарно дополнување и потенцијални можности за соработка;
- Комуницирајте со локалните лидери и мрежи во заедницата;
- Комуницирајте со погоденото население за да ги информирате како може да им се обезбеди пристап до услуги за воспоставување на семејни врски.

Обука

Види Дел 10 и ЦД-РОМ

- Обучете луѓе кои не се специјалисти за воспоставување на семејни врски за да може да спроведуваат основни задачи во сферата на воспоставување на семејни врски;
- Претставете ги водечките принципи за воспоставување на семејни врски на ново избрани вработени/волонтери;
- Обезбедете обука за вработените и волонтерите за основно администрирање на податоци.

Мониторинг и известување

Види Дел 12

- Следете ги клучните показатели на редовна основа;
- Подгответе извештаи за спроведена процена, во првичната фаза дневни извештаи;
- Подготвувајте редовни извештаи за спроведени активности во однос на целокупниот менаџмент на одговорот на катастрофата и за потребните на Централната Агенција на Службата за Барање на Меѓународниот Комитет на Црвен крст.

АНЕКС 7 Човечки ресурси: Примерок на опис на работно место и спецификации за персонал

Следниов опис на работно место и спецификациите за персоналот може да се прилагодат согласно со катастрофата или контекстот, зависно од потребите. Описите на работните места и спецификациите се достапни на ЦД РОМ-от.

Шеф на канцеларија за воспоставување на семејни врски (координатор)

Тој/таа е шеф на тимот за воспоставување на семејни врски кој работи во канцеларијата за воспоставување на семејни врски и е задолжен да ги надгледува активностите на под-канцелариите, зависно од потребите.

Внимание. Во Движењето називите на функциите може да варираат и да се разликуваат.

Специфичните одговорности и задачи исто така ќе варираат зависно од оперативните потреби.

Главни одговорности и задачи

- да ги утврди локалните приоритети согласно со добиените инструкции од централната канцеларија;
- да биде одговорен за комуникации помеѓу главната канцеларија за воспоставување на семејни врски и: централната канцеларија (ако е таа на различна локација); локалните канцеларии и други претставници на Движењето кои имплементираат активности за воспоставување на семејни врски во погодената област;
- да го води планирањето на локални активности за воспоставување на семејни врски, вклучително и организација на теренски посети;
- да ги организира дневните активности на теренските тимови (состав на тимови, задачи, места за посетување, брифинг и дебрифинг на тимовите);
- да подготвува редовно извештаи, вклучително и идентификација на проблемите кои треба да се решат;
- да ја надгледува организацијата на работата на главната канцеларија за воспоставување на семејни врски;
- да и разбира насоките обезбедени од централната канцеларија и да ја осигури нивната имплементација од страна на волонтерите/вработените;
- да обучува нови волонтери/вработени да ги спроведуваат нивните задачи или пак да обезбеди спроведување на ваква обука од трето лице;

- да ги надгледува и поддржува вработените и волонтерите во националното друштво и/или делегацијата, согласно со потребите (тука подразбираме и обука на работното место);
- да обезбеди ефективна употреба на ресурсите (човечки, материјални и финансиски);
- да остварува тесна соработка во секое време со другите тимови од Движењето кои спроведуваат различни активности за одговор на дадената катастрофа;
- да биде врската, согласно со потребите, со релевантните власти и други агенции;
- да обезбедува препораки за идни активности за воспоставување на семејни врски поврзани со катастрофата;
- да се грижи за почитување на доверливост и заштита на податоците; (види Анекс 1);
- да ги почитува основните принципи на Меѓународното Движење на Црвен крст и Црвена полумесечина.

Спецификации за лицето

Следниве показатели се можни фактори кои треба да се имаат во предвид кога се назначува шеф на канцеларии за воспоставување на семејни врски (координатори):

- потребно е минимално искуство за воспоставување на семејни врски;
- потребно е минимално искуство во однос на супервизија/надзор на вработени/волонтери;
- искуство во работа на катастрофи /итни операции;
- вештини за обука и обезбедување техничка поддршка за вработени и волонтери;
- познавање на алатки и методологии за воспоставување на семејни врски;
- познавање на норми за администрирање на податоци за воспоставување на семејни врски;
- комуникациски вештини, орални и пишување;
- вештини за преземање иницијативи и решавање проблеми;
- вештини за работа со голем број партнери;
- способност за работа во тим;
- способност за работа во стресни ситуации и под притисок и да обезбедува поддршка на другите кои работат под стрес;
- познавање на јазици, ако работата е поврзана со различни јазични групи.

Администратор (координатор) во канцеларијата за воспоставување на семејни врски

Тој/таа е одговорен за дневно администрирање и прием во канцеларијата за воспоставување на семејни врски или во под-канцеларијата.

Внимание. Во Движењето називите на функциите може да варираат и да се разликуваат.

Специфичните одговорности и задачи исто така ќе варираат зависно од оперативните потреби.

Главни одговорности и задачи

- да обезбедува прием на баратели на информации и барања поднесени до канцеларијата;
- да одговара на телефонски барања;
- да го организира и води системот за водење датотеки во канцеларијата;
- да регистрира, или ја организира регистрацијата на нови случаи;
- да управува со буџетот и трошоците за воспоставување на семејни врски;
- да води финансиски податоци за сите направени трошоци;
- да ги собира пополнетите формулари за воспоставување семејни врски на крајот на денот;
- да се грижи дека соодветно ќе се постапува и чува опремата • од страна на теренските тимови и канцеларијата за воспоставување на семејни врски;
- да се грижи сите тимови да се добро опремени со телефони и друга опрема, зависно од потребите;
- да обезбеди теренските тимови да ги имаат потребните документи (списоци, случаи, и др.) за спроведување на нивните задачи;
- да води евиденција на резервите и канцеларискиот материјал на канцеларијата за воспоставување на семејни врски;
- да го следи движењето на тимовите на терен;
- да врши обука на нови волонтери/вработени за спроведување на нивни задачи во канцеларијата за воспоставување на семејни врски;
- да ги надгледува и им помага на вработените и волонтерите во канцеларијата за воспоставување на семејни врски, согласно со потребите (тоа може да биде и обука на работното место);
- да спроведе активности за затворање на канцеларијата, по потреба;
- да се грижи за почитување на доверливост и заштита на податоците; (види Анекс 1);
- да ги почитува основните принципи на Меѓународното Движење на Црвен крст и Црвена полумесечина.

Спецификации за лицето

Ова се можни фактори кои треба да се земат во предвид кога се назначува администратор во канцеларијата за воспоставување на семејни врски (координатор):

- потребно е минимално искуство за канцелариски менаџмент/администрација;
- потребно е минимално искуство на работа во делот на воспоставување семејни врски;
- искуство во работа со финансиска администрација/дистрибуција на пари од каса;
- вештини за обука и обезбедување техничка поддршка за вработени и волонтери;
- потребно е познавање на администрација на податоци за воспоставување на семејни врски;
- познавање на информативни технологии;
- комуникациски вештини, орални и пишување;
- вештини за преземање иницијативи и решавање на проблеми;
- способност за работа во тим;
- способност за работа во стресни ситуации и под притисок;
- познавање на јазици, ако работата е поврзана со различни јазични групи.

Вработен / волонтер за теренска работа за воспоставување на семејни врски

Тој/таа обезбедува директни услуги за воспоставување на семејни врски за погоденото население, можеби во канцеларијата за воспоставување на семејни врски, но веројатно надвор од канцеларијата, односно во погодената област.

Внимание. Во Движењето називите на функциите може да варираат и да се разликуваат.

Специфичните одговорности и задачи исто така ќе варираат зависно од оперативните потреби.

Главни одговорности и задачи

- да прима барања и да одговара на прашања на баратели;
- да одговара на телефонски барања за информации (ако работи во канцеларија);
- да ги разбира и применува процедурите за воспоставување на семејни врски;
- да ги пополнува формуларите на точен начин;
- да ги користи алатките за воспоставување на семејни врски онака како што се бара и во согласност со утврдените работни процедури;

- да ги прегледува формуларите внимателно пред да ги поднесе за обработка и преземање на активности;
- да ги предава пополнетите формулари на администраторот и да поднесува извештаи за реализирани активности и понудени услуги за воспоставување на семејни врски за корисниците;
- да ги следи инструкциите на тим лидерот, онака како што ќе биде побарано;
- да ги проследува комплексните проблеми до тим лидерот/менаџерот за да добие упатство за постапување;
- да се грижи за почитување на доверливост и заштита на податоците; (види Анекс 1);
- да постапува со почит кон сите барања за информации
- да ги почитува основните принципи на Меѓународното Движење на Црвен крст и Црвена полумесечина

Спецификации за лицето

Внимание. Не е многу практично да се интервјуираат волонтери за време на одредена катастрофа; меѓутоа, волонтерите и вработените може да се тестираат за познавање на основни потребни норми и вештини. Во продолжение ви претставуваме можни фактори кои треба да се имаат во предвид кога се избира теренски персонал за воспоставување на семејни врски:

- писменост – сертификат за завршено образование;
- ниво на работно искуство на полето на воспоставување на семејни врски;
- ниво на работно искуство во слична област или активност;
- комуникациски вештини, орални и пишување;
- способност за работа во тим
- способност за работа во стресни ситуации и под притисок;
- познавање на информативни технологии;
- познавање на јазици, ако работата е поврзана со различни јазични групи.
- полова застапеност, да се осигури рамноправна застапеност во тимот.

Администратор за податоци за воспоставување на семејни врски (внесување податоци)

Тој/таа обезбедува услуги за администрирање на податоци за воспоставување на семејни врски во, или надвор од погодената област.

Внимание. Во Движењето називите на функциите може да варираат и да се разликуваат. Оваа позиција може да се нарече администратор за внесување на податоци.

Специфичните одговорности и задачи исто така ќе варираат зависно од оперативните потреби.

Главни одговорности и задачи

- да спроведува задачи за администрирање на податоци согласно со упатството и работните процедури за воспоставување на семејни врски;
- да применува висок стандард на точност при внесувањето на сите податоци;
- да ги внесува податоците на методолошки, навремен начин;
- да ги прегледува внимателно сите формулари пред да се внесат податоците;
- да обезбедува статистички податоци за спроведените активности за воспоставување на семејни врски за корисниците;
- да ги следи инструкциите на тим лидерот, онака како што ќе биде побарано;
- да ги проследува комплексните проблеми до тим лидерот/менаџерот за да добие упатство за постапување;
- да се грижи за почитување на доверливост и заштита на податоците; (види Анекс 1);
- да ги почитува основните принципи на Меѓународното Движење на Црвен крст и Црвена полумесечина.

Спецификации за лицето

Во продолжение ви претставуваме можни фактори кои треба да се имаат во предвид кога се избира теренски персонал за воспоставување на семејни врски:

- ниво на работно искуство на полето на воспоставување на семејни врски;
- ниво на работно искуство во слична област или активност, посебно во однос на внесување на податоци;
- познавање на информативни технологии;
- писменост – сертификат за завршено образование;
- способност за работа во тим;
- способност за работа во стресни ситуации и под притисок;
- познавање на јазици, ако работата е поврзана со различни јазични групи;
- полова застапеност, да се осигури рамноправна застапеност во тимот.

АНЕКС 8 Човечки ресурси: Ангажирање персонал при катастрофи

Клучни аспекти

- Се претпочитува да се ангажираат вработени и волонтери со искуство од работа во Движењето: ова треба да биде дел од планирањата и подготовките кои се прават во рамки на активностите за подготвеност при катастрофи на националното друштво или делегацијата на Меѓународниот Комитет на Црвен крст. Меѓутоа, катастрофата може да наложува “итно ангажирање на персонал” кој нема претходно работно искуство или ангажман во Движењето.
- За време на катастрофа, ангажирањето на вработени и волонтери под притисок на времето значи дека нормалниот процес, базиран на целосно разгледување на апликациите и целосни интервјуа не е можно.

Препораките кои се дадени подолу се за брзо ангажирање на персонал и треба да се користат за таа намена.

- **Бидете јасни околу улогата и задачите за кои го ангажирате лицето:** тоа треба добро да се дефинира како и потребните вештини кои треба да ги поседува лицето. Види во Анекс 7 каде се претставени описи на работните места а на ЦД-РОМ-от има модели на описи на работни места кои може да се адаптираат според потребите.
- **Утврдете основни квалификации кои треба да ги поседува лицето:** Утврдете го потребното ниво на образование кое треба да го поседува лицето.
- **Разновидност:** Потрудете се да најдете луѓе кои говорат различни јазици, со различна етничка позадина, возраст и рамномерна полова застапеност. (Во ситуации на конфликт или вооружено насилство, треба да ангажирате персонал кој ќе биде прифатлив за различните заедници или страни во конфликтот.)
- **Комуникациски вештини, емпатија и флексибилност:** Овие “меки вештини” тешко се определуваат при брз процес на ангажирање на лица. Земете го во предвид секое поединечно релевантно искуство на поединците.
- **Интервјуа:** Колку и да е потребно време за тоа, сепак направете интервјуа со потенцијалните волонтери. Интервјуто може да го ограничите на прашања за нивното образование, искуство и достапност за ангажман.
- **Обука:** Обуката обезбедува можност за обучувачите да проверат дали поединците се добро избрани или не – за одредена задача. Ако одредени поединци не се доволно добри за работната обврска, тогаш за нив треба да се најде нова улога или ангажман.
- **Поддршка и надзор:** Поддршката и надзорот обезбедуваат можност за ревидирање на одлуките за ангажирање на лица и зајакнување на работниот перформанс на одредени поединци, прераспределување на лицата на други позиции или прекинување на нивниот работен ангажман.

АНЕКС 9 Човечки ресурси: Обука за време на катастрофи

Предлози за обука исто така се претставени на ЦД-РОМ-от и меѓу другото се препорачуваат следниве содржини:

- **Обука при катастрофи: преглед и упатство**
- **Принципи на кои се потпира одговорот за воспоставување на семејни врски – клучни пораки**
- **Обезбедување на соодветен одговор на поединци кои поминуваат низ криза – клучни пораки за вработени и волонтери кои работат со погоденото население**
- **Споделување вести за починати лица**
- **Односи со деца – насоки**
- **Предлози за обука на одредени теми – за користење со Анекс 5**
- **Обука за администрирање на податоци**
- **Фотографска библиотека – за користење при обука или за подготовка на информативен материјал, зависно од потребите**
- **Утврдување на цели за обука**

Главната цел е да се обезбеди вработените и волонтерите да имаат јасни и специфични обуки за да може брзо да одговорат на предизвиците. За ново-ангажираните вработени и волонтери без претходно искуство за Движењето, важно е да им се претстават основните принципи на Движењето.

Постојат три важни фактори кои треба да се земат во предвид кога се одлучува кој треба да се обучи и за што кога ефектите на катастрофата бргу се случуваат.

- 1) **Вештини кои веќе постојат во националното друштво или во делегацијата и идентификуваните недостатоци.** Важно е да се разбере кој е обучен, за што, и кога. Обучените лица можеби веќе имаат обука во сферата на воспоставување на семејни врски и можеби се веќе запознати со алатките, додека други лица можеби имале мали контакти или пак воопшто немале претходни контакти со Движењето. Дури иако делегацијата и/или националното друштво се добро подготвени, бројот вработени и волонтери можеби ќе треба да се зголеми.
- 2) **Комплексност на задачи кои треба да ги спроведат вработените и волонтерите.** Полесно е да се обучат луѓето да користат исти алатки (пример. телефон) отколку различни алатки. За некои задачи потребни се посебни вештини, како на пример анализа на наоди од процена или избор на алатки и пристапи кои треба да се користат.

Многу е важно да се биде реален во однос на очекувањата од луѓето кога поминале само низ кратка ограничена обука. За покомплексните алатки потребно е да се посетува и совлада дополнителна обука.

- Погрижете се покомплексните задачи да ги спроведуваат оние лица со докажано искуство, ИЛИ
- Погрижете се покомплексните задачи да се спроведуваат под надзор на лицата со поголемо искуство, ИЛИ
- Луѓето ставете ги да работат во парови при што ќе имате парови од лица со поголемо и помало искуство кои ќе работат на покомплексни задачи.

- 3) **Рамнотежа помеѓу квалитетот на работа и брзината на потребниот одговор.** Ако вработените и волонтерите се обучуваат за време на акутната фаза од катастрофата, важно е да се обезбеди соодветна поддршка и надзор уште во раната фаза. За внесување на податоци веројатно ќе биде потребна интензивна обука и надзор со цел да се обезбедат квалитетни податоци.

Обука за време на катастрофи: Препорачани практики

Бидете реални

Одлучете кои алатки и пристапи ќе се користат заедно со достапните вештини и знаења. Одредени алатки не може лесно да се користат од релативно необучени вработени и волонтери (види погоре).

Нека биде едноставно и добро насочено

Немојте премногу да ја компликувате обуката со теорија и пракса, туку таа нека биде јасна и пристапна. Важно е да се обезбеди обуката да се базира на ограничен број на алатки и пристапи. Ограничете ја обуката на селектирани алатки и она што е потребно за да се користат овие алатки. Види ЦД-РОМ за предлози за обуки според специфични алатки и пристапи.

Нека биде кратко

Времето достапно за обука треба да се брои во часови а не денови. За време на катастрофа, учете ги луѓето што треба да знаат, а не што се би било пожелно да знаат.

Нека биде релевантно

Бидете на јасно кого ќе обучувате. Обезбедувањето на брз брифинг на искусен тим на вработени и волонтери за воспоставување на семејни врски е различно од обучување на поединци со мали или никакво

познавања за воспоставување на семејни врски, или за Меѓународното Движење на Црвен крст и Црвена полумесечина.

Вежби

Погрижете се луѓето кои ќе ја поминат обуката да имаат можност да вежбаат и да ги користат алатките и пристапите кои всушност ќе бидат дел од нивната секојдневна работа.

Нека биде природно

Погрижете се вработените и волонтерите да знаат дека не треба да прават се и дека може да поставуваат прашања за работи кои не им се јасни. Бидете дискретни з прашањата кои ќе се иницираат: луѓето треба да се чувствуваат слободни за да знаат дека е дозволено да се направи грешка, па затоа поставувајте прашања за да разјасните одредени работи кои се нејасни. Утврдете ги основните правила на почетокот на обуката.

Нека биде непристрасно

За целите на обуката треба да се разгледа прашањето на половата, верската и етничката застапеност. За некои од вработени / волонтери може да биде тешко да работат во одредени опкружувања. Поттикнувајте ги учесниците да поставуваат прашања за да се обезбеди одговор на нивните прашања.

Нека биде принципиелно

Дел 1 и клучните оперативни принципи кои се наведени таму може да бидат важни како референтни точки.

Проверувајте

Многу е важно да се провери колку добро се разбрани работите. По пат на толкување улоги, и разни тестирања, проверете колку добро се научени работите кои треба да се познаваат.

Други насоки и упатства во однос на обуката

Обуката надополнете ја со брифинг, супервизија и поддршка. За време на катастрофа, времето е толку ограничено поради што е многу важно повратните информации од поддршката, супервизијата и брифингот да бидат инкорпорирани во обуката.

Семејство

Користењето на сите алатки наложува да се има јасно разбирање што значи терминот “семејство” во поширокиот контекст. Ова мора да се разјасни во одреден период од обуката. Некои алатки и пристапи се повеќе ограничени на членови на семејството, додека другите не се, како што се телефонските услуги или интернет страната.

Однесување

Однесувањето на работените и волонтерите кон погоденото население, во личните контакти или преку телефон, треба да биде предмет на обуката и овој аспект треба постојано да се следи.

Односот на вработените и волонтерите кон локалните заедници, нивните лидери, кон властите и други агенции е исто така многу важен аспект за успешно реализирање на активностите. Во обуката треба да бидат опфатени и овие аспекти. На пример, ако активноста за воспоставување на семејни врски се спроведува во засолниште или камп, одговорните лица треба однапред да бидат информирани со цел да се добие нивно одобрение и поддршка.

Процедури

Многу е важно да постојат неопходни процедури за време на обуката, дали тие се однесуваат на целокупната работа или само на специфични алатки, и тие процедури да бидат придружени со соодветни инструкции во писмена форма (работни процедури). Види Дел 10, Анекс 5 каде се претставени дополнителни упатства за специфични алатки како и на ЦД-РОМ-от каде има примери на Работни Процедури.

Анекс 10 Сет за воспоставување на семејни врски

Подготвеноста при итни состојби подразбира составување на сет за воспоставување на семејни врски кој ја опфаќа потребната опрема и материјали за обезбедување на соодветен одговор на состојбата. Види Дел 4 во однос на подготвеност. Пред да се обезбедат содржините за сетот:

- идентификувајте ги веројатните потреби и постојни капацитети, и дефинирајте го сетот како дел од целокупните мерки за подготвеност.
- за упатства во однос на одредени прашања на оваа тема, посетет ја страната www.icrc.org/emergency-items/ каде што ќе го најдете и каталогот за опрема и материјали за итни состојби.
- внимателно погледнете кои елементи за поддршка треба да се имаат во предвид за телекомуникациска и ИТ опрема..
- разгледајте го прашањето на покриеност на теренот со сигнал и цената на чинење на телекомуникациска опрема.
- идентификувајте кои производи се најдобри за чување и одржување и кои нејлесно се обезбедуваат за време на катастрофа (пример. мобилни телефони).
- ако треба да се купуваат производи за време на катастрофа, потребно е однапред да имате спецификации и стандардни протоколи за одобрување на набавка, со цел да се убра процесот на одговор.
- одредете каде ќе се чуваат производите: ова ќе зависи од географијата, цената и средствата за транспорт.
- испланирајте го одржувањето на опремата со цел да се обезбеди сетот добро да се користи, и одржува.
- идентификувајте ги потребите за обука за користење на сетот, вклучително и освежителна обука.
- идентификувајте кој ќе ја користи опремата и кој ќе го контролира користењето на материјалите.

Листа за проверка

- Следнава листа за проверка треба да се користи како потсетник и да се употребува при работата имајќи ги во предвид погоре наведените аспекти: не секоја работа е корисна во секој контекст.
- Листата не е конечна: може да има и работи кои не се наведени а кои може да бидат исто така корисни.
- Листата не содржи опрема или материјали кои се потребни за дежурен телефон/центар за повикување, за што е посебно посебно планирање и ресурси.

Сет за воспоставување на семејни врски

ЛИСТА ЗА ПРОВЕРКА

ПРОИЗВОД	ТРЕБА ИЛИ НЕ ТРЕБА: √ ИЛИ ×	ПОТРЕБНА КОЛИЧИНА
Канцелариска опрема		
цд-ња		
лаптоп		
усб мемории		
принтер/копир		
дигитрон		
агрегат		
канти		
катанци		
продолжни гајтани		
Комуникациска опрема		
сателитски телефон		
мобилен телефон		
вхф радио		
Друга опрема		
беџови за идентификација		
рачно радио		
штоперица		
мегафон		
дигитална камера		
вреќи за посмртни останки		
ракавици		
маски		
канцелариски намештај		
маси		
столици		
сијалици		
склад (отпорен на вода), безбеден		
садови за хартија		
Формулари за воспоставување семејни врски (испечатени)		
добро сум и на безбедно сум		
пораки на црвен крст		
молби за барање		
формулари за љубопитни за вести		
формулари за спојување на семејства		
Формулари за поднесување извештаи		

Канцелариски материјали		
дневен печат, мастило и перниче за мастило		
печат на Црвен крст		
хефталица		
муниција за хефталица		
лењири		
дупчалка мала		
дупчалка голема		
сечач на хартија		
селотејп		
ножици		
класери		
пластични папки		
Б4 пликоа		
пликоа во различни димензии		
пенкала		
меморандуми		
Лепенки во боја		
коректор		
маркери		
фломастери		
моливи		
острики		
хартија		
гуми за бришење		
спајалици		
метална кутија што се заклучува		
налепници		
тетратки		
Друго		
Контакт листа на други организации / владини агенции (адресар)		
карти		
беџови за идентификација		
противпожарен апарат		
бела табла		
Фломастери за табла		
бришач за табла		
флипчарт хартија		
Флипчарт табла		

АНЕКС 11 Подготовка на опис на задачи за евалуација

Не постои модел на опис на задачи за евалуација. Описот на задачи може да биде составен од следниве содржински делови:

Наслов. Накратко идентификувајте го одговорот (проект, програм, политика) што е предмет на вашата евалуација.

Цел. Јасно дефинирајте ја целта на евалуацијата (зошто се спроведува и која е нејзината цел). Спомнете дека менаџментот ќе преземе формален одговор според резултатите кои ќе произлезат од евалуацијата.

Опсег и предмет на евалуација. Наведете го опсегот и предметот на евалуација (што ќе опфати, кои се нејзините граници и приоритети).

Засегнати страни и информации. Дефинирајте ги клучните засегнати страни и документи кои ќе бидат опфатени со евалуацијата.

Производи/очекувани резултати. Најдобро е да ја ограничите должината на евалуацискиот извештај и содржината на резимето. Дефинирајте го процесот за презентирање на евалуацискиот извештај: документ, работилница, презентација или комбинација на сите три претходно наведени форми.

Отчетност/одговорност. Дефинирајте кој ќе ја менаџира евалуацијата внатре во Движењето, и чија одговорност е спроведувањето на евалуацијата; идентификувајте ги одговорностите на лицата кои ќе ја спроведуваат евалуацијата. Наведете доколку има потреба за презентирање/поднесување на извештај за спроведената среднорочна евалуација пред клучните засегнати страни за валидирање на наодите на евалуацијата. Дефинирајте кој ќе биде носител на извештајот и правилата за доверливост кои ќе се применуваат: ако евалуацијата ја спроведуваат надворешни консултанти, тоа треба да биде нагласено во договорот за спроведување на евалуација.

Методологија и временска рамка. Побарајте работен план во кој ќе се идентификува методологијата и временската рамка (Движењето може да утврди временска рамка за спроведување на евалуацијата и за поднесување на евалуацискиот извештај).

Квалификации на евалуаторот. Во описот на задачи треба да се наведат условите во однос на квалификациите или потребното искуство на лицата кои ја спроведуваат евалуацијата.

Буџет

Иако ова прашање треба е предмет на договор, можеби е добро да се наведе колку работни дена треба да трае евалуација

АНЕКС 12 Дебрифирање на тимови

Ова се внатрешни вежби за учење (понекогаш се нарекуваат “ревидирање по спроведување на акции”) и обично се спроведуваат на крајот на операцијата или се посебна фаза од операцијата. Ова претставува препорачан практика за оперативен дебрифинг на тим или група.

- Најдете друго лице – лице кое не е член на тимот за воспоставување на семејни врски, но да биде од Движењето – кое ќе ја води групната дискусија.
- Погрижете се дневниот ред да биде договорен во групата. Тој може да се направи флексибилно со цел да им се овозможи на луѓето да зборуваат слободно. Запомнете дека индивидуалните дебрифинзи се исто така важни и некои прашања може подобро да се разгледаат во детали преку оваа форма на дебрифинг.
- Одвојте доволно време. Оперативниот дебрифинг не треба да се брза.
- Погрижете се дискусиите да бидат добро документирани со цел да се идентификуваат клучните работи.
- Операцијата следете ја хронолошки: утврдете ја временската линија на операцијата.
- Препознајте ги добрите практики (но тоа треба да биде поткрепено со докази).
- Препознајте ги оперативните проблеми (и тоа треба да биде поткрепено со докази).
- Детектирајте ги оперативните проблеми и слабости, но не одредувајте кој е крив за тоа. Во исто време, важно е да се земе во предвид што може да се направи за да се решат проблемите.
- Дебрифинзите се предизвик за лицата кои се веќе исцрпени како резултат на повеќе неделна интензивна работа под притисок. Треба да се детектира фрустрираност и незадоволство и треба да се изрази благодарност за вложениот труд.

КОИ СЕ ОПЕРАТИВНИТЕ ПРЕДИЗВИЦИ?	
Што функционира добро?	Што не функционира доволно добро?
Како работите може да се подобрат во иднина?	Како работите може да се подобрат во иднина?

АНЕКС 13 Користена литература

Правни референтни документи на Движењето

Меѓународен Комитет на Црвен крст

Улогата на Меѓународниот Комитет на Црвен крст на планот на воспоставување на семејни врски, вклучително и неговата водечка улога во Движењето, е дефинирана во следниве документи:

- Женевските Конвенции од 1949 година и Дополнителните Протоколи од 1977 година. При конфликти или ситуации на внатрешни немири и насилство, правната рамка е утврдена во четирите Женевски Конвенции од 1949 година и нивните Дополнителни Протоколи и меѓународните закони за заштита на човекови права. Мандатот на Меѓународниот Комитет на Црвен крст и на Централната Агенција ан Службата за Барање се наведени во (Член 123 од Третата Женевска Конвенција, Член 140 од Четвртата Женевска Конвенција и Член 33 од Дополнителен Протокол I). Заеднички Член 9/9/9/10 и Член 81(1) од Дополнителен Протокол I му овозможуваат на Меѓународниот Комитет на Црвен крст да нуди услуги поврзани со неговите услуги за време на меѓународни вооружени конфликти; Заедничкиот Член 3 го овозможува истото и за време на немеѓународни вооружени конфликти;
- Член 5 од Статутот на Движењето, посебно Член 5.2 (е), ја определува работата на Централната Агенција на Службата за Барање на Меѓународниот Комитет на Црвен крст согласно со одредбите на Женевските Конвенции;
- Резолуции усвоени од статутарните тела на Движењето, посебно оние кои беа усвоени на 25-та и 26-та Меѓународна Конференција (1986 година и 1995 година), им обрнуваат внимание на Државите во однос на улогата на Централната Агенција на Службата за Барање како координатор и технички советник на националните друштва и владите;
- Резолуции од Советот на Делегати, и Договорот од Севилја и неговите Дополнителни Мерки.

Национални друштва

Улогата која ја имаат националните друштва на полето на воспоставување на семејни врски, вклучително и нивната улога за време на природни катастрофи, е дефинирана во следниве документи:

- Женевските Конвенции од 1949 година (Членови 3.1 и 3.2), кои ја регулираат улогата во однос на заштита на жртви од вооружени

конфликти и жртви од природни катастрофи и други итни состојби на кои им е потребна помош;

- Член 3 од Статутот на Движењето, кој гласи дека националните друштва мора да ги спроведуваат нивните хуманитарни активности во согласност со нивните статuti и национално законодавство и да делуваат како помошници на властите во остварувањето на хуманитарни задачи;
- Резолуции од Советот на Делегати, и Договорот од Севилџа и неговите Дополнителни Мерки;
- Резолуција XVI од 25-та Меѓународна Конференција (1986 год.), која ја дефинира важната улога на националните друштва како компоненти на меѓународната мрежа за барање на лица и спојување на семејства.

Секретаријат на Меѓународната Федерација

Функциите на Секретаријатот на Меѓународната Федерација на друштвата на Црвен крст и Црвена полумесечина се дефинирани во следните документи:

- Член 6 од Статутот на Движењето;
- Резолуции од Совет на Делегати, и Договорот од Севилџа и Дополнителните Мерки;
- Стратегијата за Воспоставување на Семејни Врски на Меѓународното Движење на Црвен крст и Црвена полумесечина 2008–18 му наложува на целото Движење да ги зајакне капацитетите за воспоставување на семејни врски, вклучително и за активностите за одговор на природни катастрофи. Во неа се вели дека Секретаријатот ќе обезбеди во процените да се земе во предвид потребата за воспоставување на семејни врски и дека ќе се труди, во соработка со Меѓународниот Комитет на Црвен крст, да обезбеди во плановите за подготвеност и дејствување при катастрофи јасно да се определи улогата и значењето на воспоставувањето на семејни врски.

Покрај тоа, Кодексот за Однесување на *Меѓународното Движење на Црвен крст и Црвена полумесечина и невладини организации при катастрофи обезбедува основа за акција на целото Движењето за обезбедување поддршка при катастрофи.*

Библиографија

Воспоставување на семејни врски: Прирачник за национални друштва на Црвен крст и Црвена полумесечина (Меѓународен Комитет на Црвен крст, 2000)

Прирачник за постапување со посмртни останки по катастрофи: Теренски прирачник за лицата кои укажуваат првична помош (Пан-Американска Здравствена Организација, СЗО, Меѓународен Комитет на Црвен крст, Меѓународна Федерација, 2006)

Упатство за процена при итни состојби (Меѓународна Федерација, 2008)

Меѓу-агенциски водечки принципи за деца без придружба и разделени деца (Меѓународен Комитет на Црвен крст, УНХЦР, УНИЦЕФ, Светска Меѓународна Визија, Спас за Децата ОК & Меѓународен Комитет за Спасување, 2004)

Препораки и заклучоци на Меѓународната Конференција на владини и невладини експерти за исчезнати лица и нивните семејства (МКЦК, 2003)

Зајакнување на заштита во војна, барање на професионални стандарди: Резиме на дискусии за човекови орава и хуманитарни организации, Работилница на Меѓународен Комитет на Црвен крст, 1996-2000, Уредник Силвие Каварзасио

Речник на клучни термини за евалуација и менаџмент базиран на резултати, Работна група за Евалуација на помош, 2002

АНЕКС 14 Договори со надворешни партнери, Совет на делегати, 2003

ДОГОВОРИ СО НАДВОРЕШНИ ПАРТНЕРИ

Минимални елементи кои треба да се содржани во оперативните договори помеѓу компонентите на Движењето и нивните надворешни оперативни партнери, Совет на Делегати, 2003 година.

Следниве елементи треба да се имаат во предвид кога се договараат или ревидираат оперативни договори помеѓу компонентите на Движењето (национални друштва, Секретаријатот на Меѓународната Федерација и Меѓународниот Комитет на Црвен крст) и надворешни организации (Агенции на Обединетите Нации, меѓународни невладини организации, и национални невладини организации) со цел да се обезбеди овие договори да бидат подготвени во согласност со Основните Принципи на Движењето, и политиките, практиките и комплементарноста помеѓу компонентите на Движењето.

Компонентите на Движењето се советуваат и да ги консултираат другите компоненти на Движењето пред да потпишат било какви оперативни договори со надворешни партнери.

Во согласност со заклучоците од Меѓународната Конференција одржана во 1981 година во Манила, Националните друштва се обврзани да го консултираат Меѓународниот Комитет на Црвен крст и Секретаријатот на Меѓународната Федерација пред потпишувањето на било каков договор со УНХЦР.

КЛУЧНА СОДРЖИНА

1. Почитување на принципите и политиките на Движењето

Националните друштва и другите компоненти на Движењето мора да бидат во можност во секое време да делуваат во согласност со основните принципи на Движењето на Црвен крст и Црвена полумесечина, посебно принципите на независност, неутралност и непристрасност. Покрај тоа, прашањето на опслужување на потребите на целната популација на партнерите (бегалците во најголем број на случаи) и небалансирањето на ова со опслужување на потребите на другите во најблиското опкружување кои можеби се соочени со слични проблеми (почитување на принципот на непристрасност) треба внимателно да се следи.

Опслужувањето само на специфична група на корисници може да резултира националното друштво да не е во состојба да си ја исполни својата задача да им помогне на сите погодени луѓе без правење на разлика, што од друга страна може да резултира со негативен имиџ на

националното друштво. Треба да се усвои сеопфатен пристап, кој ќе ги има во предвид потребите на бегалците и/или внатрешно раселените лица и потребите на локалното население, кое исто така може да биде соочено со тешки околности за преживување како и самите бегалци.

Националните друштва и другите компоненти на Движењето мора да ги почитуваат во секое време, Статутот на Меѓународното Движење на Црвен крст и Црвена полумесечина и Договорот за организација на меѓународни активности на компонентите на Меѓународното Движење на Црвен крст и Црвена полумесечина (Договорот од Севилја) како и Принципите и правилата за обезбедување хуманитарна помош при катастрофи и Кодексот на Однесување.

Потребата националното друштво и другите компоненти на Движењето да ги почитуваат политиките на Движењето, како што се Регулативите за употребата на амблемите на Црвен крст и Црвена полумесечина од страна на националните друштва и политиката за вооружена заштита на хуманитарна помош треба јасно да се опишани и почитувани во секое време.

Од исклучителна важност за персоналот на Секретаријатот на Меѓународната Федерација, националните друштва и Меѓународен Комитет на Црвен крст е да се почитуваат принципите искажани во Изјава на ИАСЦ за заштита од сексуална злоупотреба и експлоатација при хуманитарни кризи, која е потпишана од Секретаријатот на Меѓународната Федерација во име на националните друштва и од страна на Меѓународен Комитет на Црвен крст.

Доколку во било кој момент постои можност да се нарушат горе наведените принципи, националните друштва или другите компоненти на Движењето треба веднаш да го поништат договорот со надворешните партнери (види Дел 10).

2. Идентитет

Договорот мора јасно да нагласува дека националните друштва или другите компоненти на Движењето во секое време мора јасно да го прикажуваат својот идентитет за да се знае дека припаѓаат на Меѓународното Движење на Црвен крст и Црвена полумесечина. Не смее да се презема идентитетот на партнерската агенција преку прикажување на двојно лого или амблеми на опрема или на возила.

Идентитетот не смее да се компромитира во било кое време додека се спроведуваат одговорностите согласно со потпишаниот договор. Регулативите за користење на амблемот мора да се почитуваат во секое време. Заштитниот амблем може да се користи само во согласност со регулативите.

ОПШТА АДМИНИСТРАТИВНА И МЕНАЏМЕНТ СОДРЖИНА

3. Партнерите треба јасно и точно да се дефинираат

Во насловот и во воведниот параграф на Договорот, користете го законското име на националното друштво или друга компонента на Движењето и организацијата која е вклучена во операцијата. По овие имиња во заграда може да ги пишете скратените имиња кои треба понатаму да се користат во целиот Договор.

4. Општи информации за состојбата и целта на договорот

Контекстот и ситуацијата кои водат кон овој Договор треба да се јасно опишани.

5. Цели (производи) и очекувани резултати

Во Договорот мора јасно да се наведе целта и очекуваните резултати од соработката како и производите кои треба да произлезат за да се даде придонес кон остварување на главната цел.

Определување на корисници

Во сите оперативни партнерства, надворешниот партнер мора да ја почитува потребата на Црвениот крст/Црвена полумесечина да ги почитува нормите во однос на задоволување на потребите на сите лица на кои им е потребна помош и заштита. На пример, тука може да бидат вклучени лица кои не мора да бидат бегалци туку лица кои може да бидат дури и поранливи како резултат на немање на правен статус. Со цел да се спречат тензии во географската област, ранливите лица во околните заедници може исто така да се помогнат.

Заради оваа причина, се препорачува компонентата на Црвен крст/Црвена полумесечина да биде активно вклучена во процената на потреби, преку која се определува целната популација.

Континуитет на поддршка

Главната цел треба внимателно да се определи, за да се осигури проектот да не биде ограничен премногу на само мал временски период покривајќи само мал дел од потребите на корисниците, туку да биде долгорочно ориентиран за да се постигнат трајни решенија како што се социјална интеграција, задоволување на медицински потреби, спојување на семејства, репатриација на население и правна поддршка.

6. Поделба на улоги и одговорности на партнерите во договорот

Примарните улоги и одговорности на секој од партнерите треба да бидат јасно наведени и при тоа мора да се нагласи што може и што не може да

се очекува од секој од партнерите. Во рамките на овие улоги, прашањето на отчетност за ресурсите и реализацијата на специфичните цели мора да бидат детално прикажани. Исто така треба да бидат јасно наведени одговорностите за следниве прашања:

- Процена на потреби,
- Определување на корисници,
- Планирање, и формулирање на проектните цели,
- Имплементација, со детали за специфичните улоги и одговорности,
- Заштита и адвокативност,
- Финансиски менаџмент вклучително и внатрешна и надворешна ревизија на сметки,
- Финансиското и наративно известување како и мониторингот и евалуацијата треба да бидат јасно дефинирани,
- Мониторинг и евалуација.

Покрај овие елементи, многу е важно јасно да се нагласи кој е одговорен за безбедноста на вработените и волонтерите додека ги исполнуваат своите одговорности.

7. Придонес во ресурси

Секој партнер треба да ги наведе финансиските, материјалните и човечките ресурси кои ќе ги алоцира за да се исполнат заложбите од договорот. Посебна грижа треба да се посвети од страна на партнерите со цел да се осигури ефективно користење на ресурсите на Движењето на Црвен крст и Црвена полумесечина.

Со цел да се избегнат ситуации одредено национално друштво или друга компонента на Движењето да не западне во финансиски долгови како резултат на потпишувањето на Договорот и неподмирениите обврски на другиот партнер, посебно внимание треба да се посвети во однос на проверка дали се обезбедени доволно финансиски средства. Ваква ситуација може да се спречи преку авансно префрлање на парични средства и ригорозно квартално следење на трошоците (види го следниот дел).

8. Опис на проектна координација и механизми за менаџирање

Во договорот јасно треба да се напише на кој начин ќе биде координиран и менаџиран целокупниот проект.

Одговорни лица: Секоја страна ќе назначи одговорно лице кое ќе служи како лице за врска помеѓу партнерите, за да се осигури успешна реализација на активностите.

Координативни состаноци: По потреба ќе се организираат состаноци на кои ќе присуствуваат партнерите и други страни по потреба. Потребно е да се одржуваат формални квартални средби за ревидирање на имплементациониот план, известување и финансиски менаџмент со цел да се обезбеди имплементација на договорот согласно со предвидениот план. Резултатите од овие состаноци ќе се користат за предложување на ревизији на проектот и за носење одлуки околу потребна ревизија или пролонгирање на проектните активности.

9. Одредби во договорот

9.1. Започнување на проектот, прекинување на проектот и проектна финализација

Во договорот мора да се наведе точниот датум на стапување во сила на договорот како и временскиот рок на проектната имплементација како и предвидениот крај на проектната имплементација. Покрај тоа, треба да се наведе и датумот на проектната финализација, роковите за поднесување извештаи, роковите за примопредавање на опрема и на материјали.

9.2 Измени, ревидирање, пролонгирање на договор

Преку воспоставување на редовен заеднички мониторинг, секоја измена, ревидирање и пролонгирање на договорот мора заеднички да се договорот. Овие одлуки треба да се внесат дополнително како посебни анекси на договорот.

Три месеци пред истекувањето на договорот, на заедничкиот квартален координативен состанок, треба да се донесе одлука дали има потреба да се пролонгира договорот или ќе се запазат иницијалните рокови на проектот.

9.3 Клаузула за прекинување на договорот

9.3.1 Во случај кога околностите се надвор од контрола на страните во договорот

Партнерите имаат право веднаш да го суспендираат договорот во случај кога околностите се надвор од нивна контрола како на пример голема промена на ситуацијата или опкружувањето. Особено, доколку се појави промена во ситуацијата, односно ако од мирна состојба условите прераснат во внатрешна тензија, немири и/или вооружен конфликт, националното друштво или друга компонента на Движењето мора да остави можност веднаш да отстапи од договорот.

Доколку е загрозувано почитувањето на основните принципи, на Движењето, или пак процедурите и политиките на Движењето, тогаш компонентата веднаш треба да се повлече од договорот.

Ова може да биде во форма на времено суспендирање на договорот за одреден временски период или пак додека состојбите не се променат, после што, во консултација и договор со другите компоненти на Движењето, договорот повторно може да се обнови. Исто така, можно е и целосно повлекување или пак раскинување на договорот.

Пред оваа клаузула да се активира, треба да се направат консултации помеѓу партнерите. Суспендирањето или раскинувањето на договорот може веднаш да стапи на сила или во период од еден месец по консултациите. За време на овој период, треба да се направат сите можни напори од двете страни за да се обезбеди континуитет во исполнување на потребите на корисниците по пат на изнаоѓање на други форми за поддршка.

10. Непочитување на клаузулите од договорот

Доколку постои несогласување кое не може да се реши во однос на имплементацијата на договорот или пак во однос на почитување на одредени клаузули, треба да се одржи консултативен состанок помеѓу страните во договорот. Доколку се реши, покрај обидите за решавање на спорот, да се раскине партнерството како последна мерка, тоа треба да се направи во период од најмалку шеесет дена, но не повеќе од деведесет дена.

Во овој временски период, треба да се направат сите можни напори од двете засегнати страни за да се обезбеди континуитет во исполнување на потребите на корисниците по пат на изнаоѓање на други форми за поддршка. Било кој од партнерите може да се повлече од договорот со претходно информирање до партнерот поднесено шеесет дена пред моментот на повлекување.

11. Потписи на овластени претставници

Пред потпишувањето на договорот, националните друштва или друга компонента на Движењето е обврзана (Резолуција 4, Совет на Делегати 2001 год.) да ја информира другата компонента на Движењето за преговорите кои се водат за формализирање на договорот помеѓу нив и некоја агенција на Обединетите Нации или друга меѓународна организација.

Меѓународната Федерација и/или Меѓународниот Комитет на Црвен крст мора да се усогласат со условите содржани во договорот со националното друштво со цел да се обезбеди усогласеност и комплементарност.

Копија од договорот со национално друштво треба да се испратат од страна на националното друштво до Меѓународната Федерација и Меѓународниот Комитет на Црвен крст заради споделување на информации. Копии од договорите потпишани од други компоненти на

Движењето треба да се обезбедат од нивна страна до останатите компоненти.

Штом ќе се направи ова, договорот треба да се потпише од овластен претставник на секоја страна на договорот. Под потписот треба јасно да стои името на потписникот, неговата/нејзината функција и името на организацијата. Овластувањето за потпишување на договор произлегува од статутот на организацијата, и внатрешните регулативи на националното друштво. Освен доколку нема некоја посебна одредба, лицето кое вообичаено потпишува договор во име на националното друштво е генералниот секретар.

12. Механизам за решавање спорови

Без разлика на односите помеѓу партнерите, за време на реализацијата на договорот може да се појават одредени разлики или непредвидени проблеми во текот на имплементацијата проектот, или пак како резултат на промена на ситуацијата што може да доведе некој од партнерите да не може да ги исполни своите заложби. Заради тоа, многу е важно страните да се договорот однапред во однос на решавање на спорни прашања.

Овие процедури треба да бидат дефинирани во договорот. Решавањето на спорови треба да започне на локално ниво во земјата но доколку има потреба ова прашање треба да се иницира на регионално а потоа и на меѓународно ниво.

Во секое време, може да се бара и поддршка од трета страна за да се реши одреден спор, и тоа треба да се направи во консултација со компонентите на Меѓународното Движење на Црвен крст и Црвена полумесечина.

Користена литература:

- Регуллативи за употребата на амблемите на Црвен крст и Црвена полумесечина од страна на националните друштва.
- Политика поврзана со вооружена заштита на хуманитарна помош.
- Основни принципи на Меѓународното Движење на Црвен крст и Црвена полумесечина.
- Договор за меѓународни активности на компонентите на Движењето на Црвен крст и Црвена полумесечина (“ Договорот од Севилја”).
- Кодекс на однесување за организации кои учествуваат во операции за обезбедување помош при катастрофи.
- План за акција за заштита од сексуална злоупотреба и експлоатација при хуманитарни кризи, април 2002 год.
- Статут на Меѓународното Движење на Црвен крст и Црвена полумесечина усвоен на 25-та Меѓународната Конференција на Црвен крст и Црвена полумесечина во Женева во октомври 1986 и

изменет на 26-та Меѓународна Конференција на Црвен крст и Црвена полумесечина во декември 1995 год.

- Принципи и правила при обезбедување помош при катастрофи на Црвен крст и Црвена полумесечина, Женева, 1995 год.
- Резолуција од Советот на Делегати од 2001 год. и основни документи на Движењето “Акција на Движењето во прилог на бегалците и внатрешно раселените лица”

МИСИЈА

Меѓународниот Комитет на Црвен крст е непристрасна, неутрална и независна организација чија хуманитарна мисија е заштита на животот и достоинството на жртвите од вооружени конфликти и други ситуации на насилство и нивно обезбедување со помош.

Меѓународниот Комитет на Црвен крст исто така се труди да го спречи страдањето на луѓето преку промовирање и зајакнување на хуманитарното право и универзални хуманитарни принципи.

Основан во 1863 год., Меѓународниот Комитет на Црвен крст претставува коренот на Женевските Конвенции и Меѓународното Движење на Црвен крст и Црвена полумесечина. Тој ги насочува и координира меѓународните активности на Движењето при вооружени конфликти и други ситуации на насилство.



Црвен крст на Република Македонија

ПРИРАЧНИК ЗА ПОСТАПУВАЊЕ СО МРТВИ ТЕЛА ПО КАТАСТРОФИ



**Pan American
Health
Organization**

*Regional Office of the
World Health Organization*



**World Health
Organization**



ICRC



**International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies**

СОДРЖИНА

Предговор

1. Вовед

2. Координација

3. Ризици од инфективни болести

4. Собирање на тела

5. Чување на мртви тела

6. Идентификација на посмртни останки

7. Менаџирање на информации

8. Долгорочно чување и предавање на посмртни останки

9. Комуникации и медиуми

10. Поддршка на семејства и роднини

11. Најчесто поставувани прашања

Анекс 1: Формулар за идентификација на мртви тела

Анекс 2: Формулар за исчезнати лица

Анекс 3: Реден број за определување на единствен референтен број

Анекс 4: Лист за евидентирање на мртви тела

Анекс 5: Публикации со дополнителни информации

Анекс 6: Меѓународни организации вклучени во подготовката на овој документ

Анекс 7: Листа за проверка при масовни жртви за министерства за здравство и канцеларии за кризен менаџмент

Предговор

Постапувањето со починатите лица е еден од најтешките аспекти во активностите за одговор при катастрофи, и природни катастрофи, особено, кога тие резултираат со голем број на погинати лица. Иако хуманитарната заедница е свесна за овие предизвици веќе 20 години, масивната загуба на човечки животи во цунамито во Јужна Азија во 2004 година покажа дека има големи потреби за работа со справувањето со различни предизвици на овој план. Неколките големи природни катастрофи во 2005 година, меѓу кои ураганот Катрина во САД, ураганот Стан во Централна Америка и земјотресот во Северен Пакистан и Индија, покажаа дека постои голема потреба во однос на обезбедување на практични упатства и насоки на овој план.

Природните катастрофи честопати ги надминуваат можностите и капацитетите на локалните системи да обезбедат соодветна грижа за починатите лица. Оттаму, одговорноста за обезбедување на соодветен одговор честопати потпаѓа на локални организации и заедници. Отсуството на специјалистички совети или соодветно планирање при масовен број на починати ги зголемува проблемите, што честопати резултира со погрешно постапување со посмртните останки.

Ова од друга страна има големо значење затоа што начинот на кој се постапува со жртвите има длабоки и долготрајни ефекти на менталното здравје на преживеаните и заедниците. Покрај тоа, точната идентификација на починатите лица има правно значење во однос на наследни постапки и осигурувањето што може да доведе до големо влијание по семејствата и роднините долги години по случувањето на катастрофата.

Овој прирачник претставува важен чекор кон промовирање на подобар третман на жртвите и нивните семејства. Тој је препознава и осознава суштинската улога на локалните организации и заедниците и исклучително тешката задача во однос на постапувањето со посмртните останки по случувањето на одредена катастрофа.

Ни претставува посебно задоволство што принципите кои се претставени во документот се имплементираат и промовираат од страна на повеќе организации, меѓу кои се Пан-Американската Здравствена Организација, Светската Здравствена Организација, Меѓународен Комитет на Црвен крст и Меѓународната Федерација на друштвата на Црвен крст и Црвена полумесечина.

Мирта Росес Периаго
Директор
Пан-Американска Здравствена Организација

1. Вовед

Овој прирачник има две главни цели: како прво, да го промовира правилното и достоинствено постапување со мртви тела, и како второ, да ја максимализира идентификацијата на мртвите тела. По катастрофите, примената на едноставни мерки уште во раната фаза може значително да ја подобри можноста за успешна идентификација на посмртните останки на загинатите.

Меѓутоа, по случувањето на поголемиот број од катастрофите, постапувањето со посмртните останки веднаш по катастрофата го прават локални организации и заедници а не специјализирани тимови од национални и меѓународни експерти. Заради тоа, овој прирачник има за цел да обезбеди практични препораки за лица кои не се специјалисти во оваа област.

Веднаш по катастрофата, има малку време да се читаат упатства, па затоа овој прирачник посветува по едно поглавје за секоја клучна задача и во него се користат потточни со цел работите да бидат појасни. Локалните координатори може да ги копираат и дистрибуираат релевантните поглавја до одговорните поединци за специфични задачи, како на пример постапувањето со погинати лица.

Низ целиот прирачник избравме да го користиме терминот “мртви тела” наместо поточниот и под достоинствениот технички термин “посмртни останки,” бидејќи терминот “мртви тела” е помалку двосмислен и е појасен за читателот.

Овој прирачник не обезбедува сеопфатна рамка за форензично истражување. Меѓутоа, следењето на препораките може да им помогне на форензичарите кога ќе пристигнат на местото на несреќата. Овие препораки исто така ќе им помогнат на заедниците каде форензичната поддршка не е достапна за да може да соберат основни информации кои може да помогнат околу идентификацијата на починатите лица.

Сепак, овој прирачник нема за цел да ја надомести специјалистичката форензичната идентификација на жртвите.

2. Координација

Преглед

- Веднаш по случување на катастрофата, итниот одговор честопати е хаотичен и некоординиран.
- Координацијата е потребна на неколку нивоа: локално, регионално/покраинско, и национално.
- Во плановите за подготвеност при катастрофи можеби веќе има идентификувана координирана структура.
- Раната координација е од суштинско значење за следниве задачи:
 - Менаџирање на информации и координирање на активности за процена.
 - Идентификување на потребни ресурси (пример, форензични тимови, мртвечници, вреќи за посмртни останки, и др.).
 - Имплементирање на план за акција за постапување со мртви тела.
 - Дисеминирање на точни информации до семејствата и заедниците за идентификација на исчезнати лица и постапување со мртви тела.

Ефективна локална координација

- Колку што е можно побргу, и во согласност со постојните планови за одговор при катастрофи, идентификувајте агенција и определете лице кое ќе служи како локален координатор кое ќе биде целосно овластено и одговорно за постапување со мртви тела (пример, управител, началник на полиција, командант на војска, градоначалник).
- За координатори не треба да се бираат директори на медицински центри или болници бидејќи нивна примарна одговорност треба да биде обезбедување на грижа за живите и повредените.
- Формирајте тим, во рамки на Кризниот Оперативен Центар, кој ќе го координира постапувањето со мртвите тела. Вклучете клучни оперативни партнери како што се лица од војската, цивилната заштита, локални спасувачки организации или организации за дејствување при катастрофи, национални друштва на Црвен крст/Црвена полумесечина, гробишта, погребални претпријатија, судски вештаци, и др.
- Назначете лица кои ќе бидат одговорни за една или повеќе од следниве задачи и обезбедете им копија од релевантно поглавје од овој прирачник:
 - Собирање на тела (Поглавје 4).
 - Чување на мртви тела (Поглавје 5).

- Идентификација на посмртни останки (Поглавје 6).
- Информирање и комуникации (Поглавје 7, 9 и 11).
- Предавање на посмртни останки (Поглавје 8).
- Поддршка на семејства (Поглавје 10).
- Логистика (Поглавје 4, 5, 6 и 8).

Ефективна регионална и национална координација

- Колку што е можно побргу, определете лице кое ќе служи како регионален координатор кој ќе биде целосно овластен и одговорен за постапување со мртви тела (пример, министер, гувернер на област, началник на полиција, командант на војска, градоначалник).
- Навратете се на делот за масовни жртви во вашиот план за одговор при катастрофи или прирачникот за процедури при итни состојби, ако имате.
- Формирајте координативна група во која ќе имате клучни лица за обезбедување совети и поддршка за:
 - Комуникации со јавност и медиуми.
 - Правни прашања за идентификација и издавање потврди за починати лица.
 - Техничка поддршка за идентификација и документација.
 - Логистичка поддршка (пример, војска или полиција).
 - Врски со дипломатски мисии, меѓу-владини и меѓународни организации (пример, Обединети Нации, Светска Здравствена Организација, Меѓународен Комитет на Црвен крст и Меѓународната Федерација на друштвата на Црвен крст и Црвена полумесечина и ИНТЕРПОЛ).

3. Ризици од инфективни болести

Преглед

- Откако ќе се случат поголеми природни катастрофи секогаш постои страв дека мртвите тела ќе предизвикаат епидемија.
- Ова верување погрешно го шират медиумите, како и одредени професионалци од сферата на здравствената дејност и спасувачките служби.
- Мртвите тела не предизвикуваат епидемии по природни катастрофи.
- Политичкиот притисок кој произлегува како резултат на овие гласини предизвикува властите да преземаат непотребни мерки како што се брзи масовни закопувања и прскање на телата со средства за дезинфекција.
- Последиците од погрешното постапување со посмртните останки подоцна доведуваат до ментални растројства и правни проблеми за роднините на починатите лица.
- Населението кое ќе ја преживее катастрофата е поголем извор за предизвикување епидемија отколку погинатите лица.

Инфекции и мртви тела

- Жртвите од природните катастрофи обично умираат како резултат на повреда, давење, или пожар — а не од заразна болест.
- Во моментот кога настапила смртта, жртвите веројатно не биле болни од одредена епидемиолошка болест - која предизвикува инфекции (пример, чума, колера, тифус, и антракс).
- Само мал дел од настраданите ќе имаат хронични инфекции кои се пренесуваат преку крв (хепатитис или ХИВ), туберкулоза, или дијареални болести.
- Повеќето инфективни организми не можат да преживеат повеќе од 48 часа во мртво тело. Исклучок е ХИВ вирусот, кој е најден жив во телото на починатиот шест дена по неговата смрт.

Ризик за јавноста

- Ризикот за јавноста е занемарлив бидејќи луѓето не ги допираат мртвите тела.
- Постои можен (иако досега не е документиран) ризик да се испие контаминирана вода со фекалии ослободени од мртви тела.

Ризик кон лицата кои ги прибираат телата

- Поединците кои ги прибираат и се во контакт со посмртните останки се изложени на мал ризик преку контакт со крв и фецес (од телата

честопати се ослободува фецес по смртта) да се заразат од следниве болести:

- Хепатитис Б и Ц.
 - ХИВ.
 - Туберкулоза.
 - Дијареални заболувања.
- Тимовите кои работат во опасни средини (пример, срушени објекти и рушевини) може да бидат исто така изложени на ризик од повреда и тетанус (кој се пренесува преку земјата).

Мерки на претпазливост за лица кои работат со посмртни останки

- Основната хигиена ги штити работниците од изложеност на болести кои се шират преку крв и одредени телесни течности. Работниците треба да ги преземат следниве мерки на претпазливост:
- да користат ракавици и чизми, ако се достапни.
 - да ги мијат рацете со сапун и вода откако ќе бидат во допир со мртви тела и пред јадење.
 - да избегнуваат да го бришат лицето или устата со раце.
 - да ја мијат и дезинфицираат целата опрема, облека и возила кои се користат за транспорт на тела.
- Маските за лице не се потребни, но треба да се обезбедат ако се бараат за да се избегне страв и вознемиреност.
- Вадењето тела од затворени и непроветрени места треба да се прави внимателно. После неколку дена на распаѓање, постои можна опасност од собирање на опасни токсични гасови. Треба да се одвои доволно време, затворениот простор да се проветри со свеж воздух.
- Води Поглавје 4 (Собирање на тела) каде се содржани дополнителни препораки во однос на користење на вреќи за тела на погинати лица.

4. Собирање на тела

Преглед

- Собирањето на починатите тела е првиот чекор при постапувањето со мртви тела и обично е доста хаотично и неорганизирано.
- Многу различни луѓе или групи се инволвирани во процесот на собирање на тела на погинатите луѓе. Комуникацијата и координацијата со нив е честопати многу тешка.
- Овој дел од процесот може да биде многу важен за идентификација и треба да се чита заедно со Поглавје 6, Идентификација на мртви тела.
- Собирањето на телата трае од неколку дена до неколку недели, но овој период може да трае и подолго по земјотреси или многу големи катастрофи.

Целта на собирањето на мртви тела

- Брзото собирање на мртви тела е од приоритетно значење бидејќи помага во идентификацијата и го намалува психолошкиот товар кај преживеаните.
- Собирањето на телата не треба да прекинува други интервенции насочени кон обезбедување на поддршка за преживеаните лица од катастрофата.

Работна сила

- Собирањето на тела честопати го прават голем број на поединци, меѓу кои:
 - Преживеани членови на заедницата.
 - Волонтери (пример, национални друштва на Црвен крст/Црвена полумесечина).
 - Тимови за потрага и спасување.
 - Службеници на милиција, полиција, или цивилна заштита.
- Овие групи треба да се координираат за да се поттикне користење на процедурите и мерките за заштита на здравје и безбедност кои се препорачуваат во овој прирачник..

Методи и процедури

- Телата треба да се стават во вреќи за посмртни останки. Ако нема вакви вреќи, треба да се користат пластични најлони, прекривки, чаршави, или друг материјал кој ви се наоѓа на располагање.
- Делови од тела (пример, екстремитети) треба да се третираат како поединечни тела. Тимовите кои ги собираат посмртните останки не

треба да се обидуваат да ги спојуваат деловите од телата на местото на катастрофата.

- Тимовите за собирање на тела најдобро и најефикасно може да работат во две групи: една група да ги носи телата на збирна локација а втората група да ги носи на идентификација или на локација каде ќе се чуваат телата.
- Забележувањето на местото и датумот каде е најдено телото може да помогне во идентификацијата (види Анекс 1, Формулар за мртви тела).
- Личните предмети, накитот и документите не треба да се одвојуваат од посмртните останки на кои се најдени во моментот на наоѓањето, туку тоа треба да направи во фазата на идентификација (виси Поглавје 6, Идентификација на мртви тела).
- За транспортирање на телата може да се користат носилки, вреќи за тела, камиончиња или трактори со приколки. Амбулантните возила не треба да се користат за пренесување на мртви тела и тие најдобро е да се користат за обезбедување на помош на живите луѓе.

Здравје и безбедност

- Тимовите за собирање на посмртни останки треба да носат заштитна опрема (дебели гумени ракавици и чизми) и да ги мијат рацете со сапун и вода откако ќе работат со посмртните останки (види Поглавје 3, Ризици од инфективни болести).
- Тимовите за собирање на посмртни останки честопати работат во рушевини или разрушени објекти. За нив треба да се обезбеди прва помош и медицински третман во случај на повреди.
- Тетанусот може да биде посебен проблем кај невакцинирани работници. Локалните медицински тимови треба да бидат постојано будни да укажат помош во случај на повреди каде тетанусот е закана.



Заштитна опрема која се користеше за собирање на телата на загинати, Банда Аче, Индонезија, 2005 год.

5. Чување на мртви тела

Преглед

- Без ладни комори за чување на телата, распаѓањето на телата е многу брзо.
- Кај жешки клими, во период од 12 до 48 часа, распаѓањето на телата ќе биде во толку напредна фаза што ќе биде неможно да се направи препознавање преку лицето на починатиот.
- Чувањето на телото во ладна просторија ја забавува брзината на распаѓањето на телото и овозможува зачувување на телото а со тоа и негова идентификација.

Опции за чување на телата

- Без разлика која опција за чување на телото се користи, секое тело или дел од тело треба да се чува во вреќа за посмртни останки или да биде завиткано во чаршав пред да се стави во просторот за чување.
- Треба да се користат водоотпорни етикети (пример., хартија во пластифицирана обвивка) со единствен референтен број (види квадрат б.1 во Поглавје 6, Идентификација на мртви тела). Немојте да го пишувате идентификацискиот број на телото или на вреќата за тело/чаршав бидејќи на тој начин може лесно да се избрише при чувањето на телото.

Чување во ладилник

- Најдобра опција е телото да се чува на температура помеѓу 2°C и 4°C.
- Транспортните контејнери-ладилници кои ги користат транспортните компании може да се користат за чување до 50 човечки тела.
- Ретко има достапно доволно контејнери на местото на случувањето на катастрофата па затоа треба да се користат алтернативни опции за складирање на телата се додека не се обезбедат ладилници.

Привремено погребување

- Привременото погребување е добра опција за итно складирање на телата кога нема друг достапен метод, или ако е потребно подолгорочно времено чување на телата.
- Температурата под земја е пониска отколку на површината на земјата, па затоа претставува природен фрижидер.
- Привремените гробишта треба да се изградат на следниот начин за да се помогне при идентификација на локацијата и преземањето на телата:

- Доколку се помал број на тела погребете ги поединечно а ако бројот на телата е поголем закопувајте ги во бразди.
- Телата треба да се закопаат на длабочина од 1.5м и најмалку 200м оддалечени од извори на вода за пиење (види Поглавје 8, Долгорочно чување и предавање на посмртни останки).
- Просторот помеѓу секое тело треба да биде 0.4м.
- Телата треба да се положат во еден само во слој (не едно на друго).
- Јасно обележете го секое тело (види Поглавје 6, Идентификација на посмртни останки) и означете ја нивната позиција на површината.



Привремено погребување на мртви тела во Тајланд по цунамито на 26-ти декември 2004 година.

Сув мраз

- Сув мраз [јаглерод диоксид (CO_2) смрзнат на -78.5°C] може да се користи за краткорочно чувањето на телата.
 - Сувиот мраз не треба да се става одозгора на телата, дури иако се завиткани, бидејќи тој ги оштетува телата.

- Направете низок ѕид од сув мраз (околу половина метар во висина) околу секоја група од околу 20 тела и покријте го со пластична покривка, церада или шатор.
- За секое тело е потребно околу 10 кг сув мраз на ден, зависно од надворешната температура.
- Со сувиот мраз мора да се постапува внимателно бидејќи предизвикува “ладни изгореници” ако се допре без соодветни ракавици.
- Кога сувиот мраз се топи, тој предизвикува јаглерод-диоксиден гас, кој е токсичен. Треба да се избегнуваат затворени простории или објекти кога се користи сув мраз и за таа цел да се користат места каде има добра природна вентилација.

Мраз

- Употребата на мраз (сморзната вода) треба да се избегнува кога тоа е можно бидејќи:
 - Во топли климатски околности мразот бргу се топи и потребни се големи количини.
 - Стопениот мраз резултира со голема количина на валкана отпадна вода која може да доведе до појава на ширење на дијареални болести. Отстранувањето на оваа отпадна вода создава дополнителни прашања на кои треба да се размислува.
 - Водата може да ги оштети телата и личните предмети (пример, лични карти).

6. Идентификација на посмртни останки

Преглед

- Идентификацијата на посмртните останки се врши преку совпаѓање на информации од починатиот (физички одлики, облека, и др.) со информации од поединци кои се исчезнати или се сметаат за починати.
- За мобилизирање на форензични ресурси може да биде потребно да поминат неколку денови. Ова значи дека одредени можности на самиот почеток во однос на идентификацијата на телата може да се изгубат со распаѓањето на телата.
- Визуелното препознавање на труповите или нивните фотографии од страна на познаници на починатиот е наједноставната форма на идентификација, но тука може да се појават грешки. Заради тоа, кога е можно, тоа мора да се надополни со други средства на форензична идентификација, но во подоцнежната фаза.
- Може да се користат форензични процедури (аутопсија, отпечатоци на прсти, дентален преглед, ДНК) ако не е можна визуелната идентификација на телата или преку фотографии.
- Работата во раната фаза на неспецијалистите кои ги менаџираат телата на починатите (особено правилното собирање на посмртните останки, и методите за документирање и чување на телата) ќе биде од големо значење за успешноста во однос на понатамошната идентификација од страна на форензичарите.
- Формуларот за Идентификација на мртви тела во Анекс 1 може да се користи за собирање на основни и вредни информации кои ќе бидат од голема помош за форензичните идентификациски процедури.

Општи принципи

- Колку побргу се направи, толку поуспешна ќе биде идентификацијата на жртвите. Распаднатите тела многу се потешки за идентификација и за таа цел е потребна посебна форензична експертиза.
- Клучните чекори за идентификација како што се опишани подолу се: единствен референтен број, етикетање, фотографија, податоци, и безбедност.
- Треба да се истакне дека визуелното препознавање, иако е едноставно, може да резултира со погрешна идентификација која може да доведе до сериозен срам, немир кај ожалостените како и правни потешкотии. Секогаш се претпочитува да се обезбеди точна идентификација по пат на евалуирање на комбинација на критериуми а не само потпирање на визуелно препознавање.

- Повреди на починатото лице, или присуство на крв, течности, или прашина, особено околу главата, ќе ги зголемат шансите за погрешно визуелно препознавање.
- Било кој посебен дел кој докажува дека лицето е починато, може да помогне во идентификацијата и кон него треба да се постапува како да е засебно цело тело (односно, да му се додели единствен референтен број).

Процеси

Единствен референтен број (обврзно)

- Назначете редоследен, единствен референтен број за секое тело или дел од тело. Референтниот број не смее да се дуплира. (види Квадрат 6.1, страна 17 каде се дадени препораки како да се определува системот за нумерирање).

Етикета (обврзно)

- Напишете го единствениот референтен број на водоотпорна етикета (пример, хартија во пластифицирана обвивка) и потоа прикачете го на телото или делот од тело.
- Единствениот референтен број на водоотпорна етикета мора исто така да се прикачи на контејнерот за телото или делот од телото (пример, вреќа за тело, чаршав за покривање или вреќа за делот од телото).

Фотографија (обврзно – ако има на располагање опрема за фотографирање)





- Единствениот референтен број мора да се гледа на сите фотографии.
- Ако има, дигиталните камери овозможуваат правење и чување на повеќе фотографии.
- Исчистете го телото за да може да се види убаво лицето и да се види облеката на фотографиите.
- Покрај единствениот референтен број, на фотографиите исто така треба да се гледаат следниве елементи:
 - Цела должина на телото, фронтален поглед;
 - Цело лице;
 - Било какви посебни одлики/специфичности.
- Ако околностите дозволуваат, или пак тоа може да се направи подоцна, може да се направат дополнителни фотографии со единствениот референтен број на следниве елементи:

- Горен и долен дел од телото;
- Целата облека, специфики и посебни карактеристични работи.

■ Кога се прават фотографии, треба да се имаат во предвид следниве елементи:

- Матните фотографии нема да бидат од голема корист.
- Фотографиите мора да се сликаат од голема близина; кога се слика лицето, тоа треба да биде на целата слика.

Минимални елементи кои треба да се имаат во предвид кога се прави фотографија за визуелна идентификација

Цело лице	Цело тело
	
 <p data-bbox="338 1899 673 1930">Горен дел од телото</p>	 <p data-bbox="920 1899 1256 1930">Долен дел од телото</p>

- Сликаторот треба да стои на средината на телото кога ја прави фотографијата, не кај главата или кај нозете.
- На фотографијата треба да биде прикажан единствениот референтен број, со цел да се осигури направената идентификација да се совпаѓа со точното тело, со правилен размер за да се пресмета големината на предметите на фотографијата.

Досие (обврзно)

- Ако се направени фотографии, внесете ги следниве податоци заедно со единствениот референтен број по пат на користење на формуларот во Анекс 1: (Формулар за Идентификација на мртви тела):

- Пол (со потврдување преку проверка на гениталиите на лицето).
- Апроксимативна возраст (бебе, дете, адолесцент, возрасен, или старец).
- Лични предмети (накит, облека, лична карта, возачка дозвола, и др.).
- Очигледни специфични белези на кожата (пример: тетоважи, лузни, бемки) или некој очигледен деформитет.

- Ако нема сликано фотографии, исто така наведете ги следниве податоци:

- раса.
- висина.
- боја и должина на коса.
- боја на очи.

Обезбедете

- Личните работи треба да бидат внимателно запакувани, етикетирани со истиот единствен референтен број, и да се стават заедно со телото или делот од телото. Ова е обврзно.
- Облеката треба да се остави на телото.
- Идентификација и предавање на телото на роднините

- За да се зголеми сигурноста на визуелното препознавање, гледањето на опкружувањето треба да овозможи минимализирање на емотивниот стрес кај ожалостените роднини.
- Иако може да нема алтернативи по случувањето на големи катастрофи, психолошкото влијание од гледањето стотици мртви тела може дополнително да ја намали валидноста на визуелното препознавање.
- Затоа е најдобро да се обезбеди гледање на фотографии кои се со најдобар можен квалитет.
- Предавање на тело:
 - Мртвото тело треба да се предаде само во случај доколку идентификацијата на лицето е со потполна сигурност.
 - Визуелното препознавање треба да се потврди со други информации како што се идентификација на облека или лични работи.
 - Собраните информации за исчезнатите лица може да се искористат за вкрстено проверување со визуелното препознавање (види Анекс 2, Формулар за исчезнати лица).
 - Телото треба да се предаде само од страна на одговорниот орган, кој исто така треба да издаде документ за предавање на телото (писмо или извод од матична книга на умрени).
 - Регистрирајте го името и контакт деталите на лицето или роднините кои го земаат телото заедно со единствениот референтен број.
 - Телата кои не може да се препознаат со визуелни средства, треба соодветно да се чуваат (види Поглавје 5, Чување на мртви тела) се додека не биде можно да бидат прегледани од страна на форензичар.
 - Посебна грижа треба да се преземе пред да се предадат телата кои не се цели, бидејќи ова може да го компликува подоцнежното постапување со деловите од телата.

Квадрат 6.31 Единствен референтен број за мртви тела

Секое тело или дел од тело мора да има единствен референтен број. Се препорачува следново:

МЕСТО + ТИМ/ЛИЦЕ КОЕ ГО НАШЛО ТЕЛОТО + РЕДЕН БРОЈ НА ТЕЛОТО

На пример:

ПОКРАИНА САН ХУАН – ТИМ А – 001

или

БОЛНИЦА ЧАНГ МАИ – П.Срибандмонгкои – 001

МЕСТО: Кога е можно на сите тела треба да стои единствениот референтен број вклучително и местото каде е најдено телото. Ако местото каде е најдено телото не е познато, тогаш наведете го местото каде телото е донесено на идентификација/чување.

ТИМ/ЛИЦЕ КОЕ ГО НАШЛО ТЕЛОТО – Лице или тим кое му дале број на телото.

РЕДЕН БРОЈ НА ТЕЛОТО: Реден број на телото на секоја локација (пример. 001 = тело број еден. Види Анекс 3 каде има список на редни броеви.

ВНИМАНИЕ: Деталите каде и кога е најдено телото и лицето/организацијата која го нашла исто така треба да бидат заведени Формуларот за идентификација на мртвите тела (види анекс 1).

7. Менаџирање на информации

Преглед

- Државните власти ја носат примарната одговорност за соодветно информирање за загинатите и исчезнати лица за време на одредена катастрофа.
- Голем број на информации се собираат за починатите и исчезнатите лица, дури и по релативно мали катастрофи. Затоа е потребно да се обезбедат соодветни ресурси (човечки, технички и финансиски) за менаџирање на информациите.
- Менаџирањето на информации е клучна улога за координација (види Поглавје 2, Координација).

Организациски прашања

- Треба да се отворат информативни центри на регионално и/или локално ниво.
- Локалните центри делуваат како фокални точки за собирање и консолидирање на информации за починатите лица и нивно дисеминирање до јавноста. Тие се посебно неопходни за примање на молби за барање на лица, за оставање фотографии и информации за исчезнати лица, и за споделување информации за најдени или идентификувани лица.
- Треба да има национален систем за менаџирање и координирање на информации каде ќе бидат централизирани сите информации за починати и исчезнати лица при одредена катастрофа. Службите за барање на Меѓународниот Комитет на Црвен крст и националните друштва на Црвен крст/Црвена полумесечина може значително да помогнат во реализирањето на оваа задача.
- Податоците треба да течат во двете насоки помеѓу национално и локално ниво.

Информации за јавноста

- Населението треба веднаш и јасно да биде информирано за преземениот одговор и процедурите кои се утврдени за следниве работи:
 - Барање на исчезнати лица.
 - Собирање и идентификација на мртви тела.
 - Собирање и споделување на информации.
 - Поддршка на погодените семејства и заедници.
- Информациите може да се обезбедуваат преку локалните или регионалните центри.

- За оваа цел може да се користат разни медиуми:
 - Интернет.
 - Огласни табли.
 - Весници, телевизија, ради и др.

Информации за мртви тела

- Мора да се соберат основни информации за сите мртвите тела кога тоа е можно (види Поглавје 6, Идентификација на мртви тела, и Анекс 1, Формулар за идентификација на мртви тела).
- Собирањето на информации во раната фаза може да се прави во писмена форма на формулари (види ги формуларите за собирање на податоци во Анекс 1, Формулар за идентификација на мртви тела и Анекс 2, Формулар за исчезнати лица) и овие информации може да се внесат во електронската база на податоци во подоцнежната фаза.
- Информациите веројатно ќе содржат податоци за лични предмети и фотографии најдени кај лицата.
- Треба да се воспостави систем на подреденост со цел да не се изгубат вредни информации и да се обезбеди достапност на доказите.
- Централизирањето и консолидирањето на информации за починатите и исчезнатите лица е од суштинско значење со цел да се најдат информации кои се совпаѓаат со оние од молбите за барање на исчезнати лица и достапните информации од мртвите тела (види Анекс 1, Формулар за идентификација на мртви тела и Анекс 2, Формулар за исчезнати лица).

8. Долгорочно чување и предавање на посмртни останки

Преглед

- Сите идентификувани мртви тела треба да се предадат на роднините или на нивните заедници за да се погребат според локалните обичаи и практики.
- За преостанатите неидентификувани тела потребно е да се обезбеди долгорочно чување на телата.

Метод на предавање на телото / Долгорочно чување

- Закопувањето е најпрактичен метод бидејќи на тој начин се заштитуваат доказите за понатамошни идни форензични истраги, доколку тоа е потребно.
- Кремирањето на неидентификуваните тела треба да се избегнува од неколку причини:
 - Со кремирањето се уништуваат докази за било каква идна идентификација.
 - За оваа цел се потребни големи количини на гориво (обично дрво).
 - Целосното изгорување на телата е тешко остварливо, и честопати доаѓа до делумно не изгорени посмртни останки кои потоа треба да се закопаат.
 - Логички е тешко да се договори кремирање на голем број на мртви тела.

Локација на местата за закопување на тела

- Внимателно треба да се размисли во однос на изборот на соодветна локација за закопување на мртвите тела.
- Во предвид треба да се земат околностите на земјиштето, највисокото ниво на вода, и достапниот простор.
- Локацијата треба да биде прифатлива за заедницата која живее во близина на местото каде ќе се закопаат посмртните останки.
- Локацијата треба да биде доволно близу за да може да ја посетува погодената заедница.
- Локацијата треба да биде јасно означена и опколена со тампон зона која е најмалку 10 метри широка за да се овозможи засадување на вегетација со длабоки корени за да се одвои локацијата од населената област.

Растојание од извори на вода

- Локацијата каде ќе се закопуваат мртвите тела треба да биде оддалечена најмалку 200 метри од извори на вода како што се потоци, езера, извори, водопади, плажи и морски/океански брег.
- Подоле е претставена табела колкаво треба да биде растојанието на локација каде се погребуваат тела на загинати лица од бунари за пиење на вода. Растојанието може да се зголемува врз база на локалната топографија и состојбата на теренот:

Препорачано растојание на гробниците од бунарите со вода за пиење

Број на тела	Растојание од бунар со вода за пиење
4 или помалку	200 м
5-60	250 м
60 или повеќе	350 м
120 тела или повеќе на 100 м ²	350 м

Конструкција на гробови

- Ако е можно, посмртните останки треба да се закопаат во јасно означени, поединечни гробови.
- Кај големите катастрофи, веројатно најдоброто решение се локалните општински гробишта.
- Поставеноста на телата ќе зависи од верските практики, (односно, главите поставени кон исток, или кон Мека, и др).
- Општинските гробишта треба да обезбедат широки бразди каде телата ќе може да се постават во поединечни линии паралелно поставени едно покрај друго, на растојание од 0.4 метри.
- Секое тело мора да се закопа заедно со единствениот референтен број во водоотпорна етикета. Овој број мора јасно да биде означен на мапата површината на земјата заради подоцнежни потреби.
- Иако не постојат стандардни препораки за длабочината на гробот, се препорачува следново:
 - Гробовите треба да бидат длабоки од 1.5 метар до 3 метри.
 - Гробовите со помалку од 5 луѓе треба да имаат растојание од најмалку 1.2м (1.5м ако телата се закопани во песок) помеѓу дното на гробот и нивото на вода, или било кое ниво кое може да го достигне површинската вода.
 - Општинските гробишта треба да се со растојание од најмалку 2м помеѓу дното и нивото на вода, или било кое ниво кое може да го достигне површинската вода.
 - Овие растојанија можеби ќе треба да се зголемат зависно од околностите на земјиштето.

9. Комуникации и медиуми

Преглед

- Добрите комуникации со јавноста придонесуваат за успешно собирање на телата на настраданите и успешен процес на идентификација.
- Точните, јасните, навремените и обновените информации може да го намалат стресот со кој се соочуваат погодените заедници, да ги намалат погрешните гласини, и да ги појаснат неточните информации (види Поглавје 11, Често поставувани прашања).
- Медиумите кои споделуваат вести (телевизиите и радио станиците, весниците и интернетот) се најважните канали за комуникација со јавноста за време на голем катастрофи. Новинарите, локални и меѓународни, пристигнуваат бргу на местото кое е зафатено од катастрофата.

Работа со медиуми

- Генерално, најголемиот дел од новинарите најодговорно и точно си ја вршат работата. Сепак нивното добро информирање ја намалува веројатноста од неточно известување.
- Ангажирајте се проактивно и креативно во активностите со медиумите:
 - Треба да назначите лице за врски со медиумите на локално и национално ниво.
 - Отворете канцеларија за врски со медиумите (колку што е можно поблиску до погодената област).
 - Соработувајте проактивно (подготвувајте редовни брифинзи, организирајте интервјуа, и др.).

Работа со јавноста

- Колку што е можно побргу, отворете информативен центар за роднини на исчезнати и починати.
- Треба да подготвите список на починати и преживеани лица, а податоците за исчезнатите луѓе треба да се внесат од страна на вашиот персонал.
- Треба да се обезбедат информации за собирање на мртвите тела, нивна идентификација и чување како и отстранувањето на мртвите тела.
- Исто така ќе треба да обезбедите појаснувања околу можности за добивање на изводи од матична книга на умрени.

Работа со хуманитарни организации

- Хуманитарните работници и агенции, вклучително и агенциите на Обединетите Нации, Меѓународниот Комитет на Црвен крст и националните друштва на Црвен крст и Црвена полумесечина, имаат директен контакт со погодените заедници и може да претставуваат извор на локални информации.
- Хуманитарните работници не секогаш се добро информирани и понекогаш може да дадат збунувачки информации, особено за инфективни ризици од мртви тела.
- Обезбедувањето на точни информации за хуманитарните агенции во однос на постапувањето со мртвите тела ќе придонесе за намалување на гласини и за избегнување на неточни информации (види Поглавје 11, Често поставувани прашања).

Менаџирање на информации

- Посебна грижа треба да се преземе за почитување на приватноста на жртвите и роднините.
- На новинарите не треба да им се обезбедува директен пристап до фотографии, поединечни податоци, или имиња на жртви. Меѓутоа, властите може да одлучат да ги објават овие информации на примерен начин за да се помогне во процесот на идентификација на загинатите.
- Набргу по катастрофата, треба да се донесе одлука дали да се обезбедуваат информации за бројот на настрадани лица. Причината е што постои голема веројатност проценката на бројот дека ќе биде погрешна. Предноста е што официјалните статистики може да го спречат претерувањето во однос на бројките на медиумите.

10. Поддршка на семејства и роднини

Преглед

- Починатите и ожалостените треба да бидат почитувани во секое време.
- Приоритет за погодените семејства е да ја дознаат судбината на нивните најблиски исчезнати лица.
- Секогаш треба да се обезбедуваат чесни и точни информации за време на процесот на собирање на телата и нивната идентификација.
- Кон семејствата на починатите треба континуирано да се искажува сочувство.
- Треба да се избегнува погрешна идентификација.
- Треба да се земе во предвид обезбедување на психо-социјална поддршка за семејствата.
- Треба да се почитуваат културните и верските потреби и разлики.

Идентификација на настрадани

- Треба да се постави одговорно лице за контакт со семејства и поддршка на роднини.
- Семејствата треба да се информираат за наодите и за идентификацијата на нивните најмили пред било кој друг.
- Семејствата на починатите и исчезнатите лица мора да бидат реално информирани за процесот, вклучително и за користените методи и временската рамка за собирање и идентификација на посмртните останки.
- На семејствата треба да им се овозможи да информираат за исчезнат роднина и да обезбедат дополнителни информации.
- Идентификацијата треба да се спореди колку што е можно побргу.
- Од децата не треба да се очекува дека може да помогнат во визуелното препознавање на мртви тела.
- Треба да се почитува потребата на роднините да ги видат телата на најблиските како дел од процесот на жалење.
- Откако ќе се идентификуваат телата, тие треба бргу да се предадат до најблиските роднини.

Културни и верски аспекти

- Желбата на роднините од сите вери и религии е да ги идентификуваат своите најблиски.
- Треба да се побара совет и препораки од верските и локалните лидери за да се подобри разбирањето во однос на прифаќање на

процесот на собирање, постапување и идентификација на мртви тела.

- Недостојното постапување и отстранување на мртви тела може дополнително да ги истрауматизира роднините и тоа треба секогаш да се избегнува. Треба да се осигури внимателно и етичко постапување со посмртните останки, вклучително нивното отстранување/погребување, како и почитување на чувствителни верски и културни прашања.

Обезбедување на поддршка

- Психо-социјалната поддршка треба да се прилагоди според потребите, културата и контекстот и треба да се земат во предвид воведување на локални механизми за справување.
- Локалните организации како што се на пример националните друштва на Црвен крст / Црвена полумесечина, невладини организации, и верските групи честопати може да обезбедат итна психо-социјална грижа за погодените лица од катастрофата.
- Приоритетна грижа треба да се посвети на децата без придружба и други ранливи групи. Кога е можно, тие треба да се обединат и за нив треба да се обезбеди грижа од поширокото семејство или заедницата.
- Можеби ќе биде потребна материјална поддршка за погребните ритуали, како на пример за прекривки, ковчези и др.
- Доколку има посебни законски одредби поврзани со погоденото население (забрзана постапка за добивање на извод од матична книга на умрени) тие треба да се земат во предвид и да се објават во погодените заедници.

11. Најчесто поставувани прашања

Информации за јавноста

1. Дали мртвите тела предизвикуваат епидемии?

Мртвите тела од природни катастрофи не предизвикуваат епидемии. Ова е затоа што жртвите од природните катастрофи умираат како последица на удар, давење или пожар. Тие немаат болести кои предизвикуваат епидемии како што се колера, тифус, маларија или чума во моментот кога настапила смртта.

2. Кои се ризиците по здравјето на луѓето?

Ризиците по здравјето на луѓето се многу мали. Тие не ги пипаат и не ракуваат со телата. Меѓутоа, има мал ризик од дијареа ако се испие контаминирана вода со фекалии од мртви тела. За таа цел потребно е да се направи рутинска дезинфекција на водата за пиење за да се спречи пренесување на болести преку водата.

3. Дали мртвите тела може да ја загадат водата?

Потенцијално, да. Од мртвите тела честопати истекува фецес, кој може да ги контаминира реките или други извори на вода, што може да доведе до појава на дијареални болести. Меѓутоа, луѓето генерално избегнуваат да пијат вода од извори на вода каде сметаат дека претходно имало мртви тела.

4. Дали е корисно попрскувањето на телата со средства за дезинфекција или ставање на вар?

Не, нема никаков ефект. Тоа не го забавува распаѓањето на телата ниту пак обезбедува некаква заштита.

5. Локалните служби и новинарите велат дека има ризик од болести од мртвите тела. Дали е тоа точно?

Не е точно. Откако ќе се случи некоја природна катастрофа многу професионалци а и медиумите не ги разбираат ризиците од мртвите тела. Дури и локалните и меѓународните здравствени работници честопати се дезинформирани по ова прашање и придонесуваат да се шират погрешни гласини.

Информации за работници

6. Дали лицата кои работат со телата се изложени на ризик?

Лицата кои работат со телата (спасувачи, погребни службеници, и др.), се изложени на мал ризик од Туберкулоза, Хепатитис Б и Ц, ХИВ, и дијареални болести. Меѓутоа, инфективните агенци кои се одговорни за овие болести не може да опстојат повеќе од два дена во мртво тело

(освен ХИВ вирусот, кој може да опстојува до шест дена во мртво тело). Овие ризици може да се намалат доколку се носат гумени чизми и ракавици и доколку се внимава на основната хигиена (пример, миење раце).

7. Дали работниците треба да носат маски?

Мирисот од телата кои се распаѓаат е непријатен, но тој не претставува здравствен ризик во простории кои се добро проветрени, па носењето на маска не е потребно заради здравствени причини. Меѓутоа, работниците можеби ќе имаат психолошка поткрепа доколку носат маски. Јавноста не треба активно да се поттикнува да носи маски.

Информации за властите

8. Колку итно треба да се соберат мртвите тела?

Собирањето на мртви тела не е најитната задача по случувањето на природната катастрофа. Приоритет е да се обезбеди помош за преживеаното население. Не постои значителен ризик по здравјето на луѓето како резултат на присуство на мртви тела. Сепак, мртвите тела треба да се соберат колку што е можно побргу и да се однесат на идентификација.

9. Дали треба да се користат масовни гробници за брзо ослободување од телата?

Не. Брзото масовно закопување на жртвите не може да се оправда со јавно-здравствени причини. Брзото предавање на телата без соодветна идентификација претставува траума за семејствата и заедниците и може да има сериозни правни последици (односно, може да претставува пречка за да се повратат и идентификуваат посмртните останки).

10. Што треба да направат властите со мртвите тела?

Мртвите тела треба да се соберат и чуваат во контејнери ладилници, или во сув мраз, или да бидат привремено закопани. Треба да се направи обид да се идентификуваат сите посмртни останки. Телата треба да се фотографираат и да се регистрираат информации за секое тело поединечно.

Посмртните останки треба да се чуваат (пример, во ладилници) или привремено да се закопаат за да се овозможи експертска форензична истрага во блиска иднина.

11. Кои се потенцијалните ментални прашања?

Секој роднина (без разлика од која земја е, и од каква културна средина потекнува) сака да си ги идентификува своите најмили. Сите напори кои се прават за да се овозможи идентификација на посмртните останки се од голема помош. Жалењето и традиционалните поединечни погребени се

важни фактори за лично и колективно опоравување или процес на залечување на болката.

12. Како треба да се постапува со тела на странци?

Семејствата на гости кои загинале во катастрофа веројатно ќе инсистираат на идентификација и репатриација на телата. Правилната репатриација има сериозни економски и дипломатски импликации. Телата мора да се чуваат за идентификација. Треба да се контактираат странските конзулати и амбасади и да се побара помош од ИНТЕРПОЛ доколку има потреба.

Информации за лица кои обезбедуваат поддршка

13. Јас сум волонтер; како може да помогнам?

Ако сакате да помогнете, треба да промовирате правилно собирање и постапување со мртвите тела и да помогнете во регистрирањето на неопходните информации. Исто така може да помогнете во собирањето и предавањето на телата, под надзор на овластена служба. Меѓутоа, претходно треба да бидете брифирани, информирани, опремени и да ви се обезбеди целокупната поддршка за да може да ги извршувате овие задачи.

14. Јас работам во невладина организација; како може да помогнам?

Обезбедувањето на поддршка за семејствата и собирањето информации во соработка и координација со властите ќе биде најкорисно за преживеаните роднини. Исто така, може да промовирате соодветна идентификација и третман на починатите лица. Од невладините организации не треба да се бара да вршат идентификација на мртви тела освен доколку не се многу специјализирани за оваа задача и работат под директен надзор на властите.

15. Јас сум здравствен работник; како може да помогнам?

На преживеаните им требате повеќе отколку на починатите. Било каква поддршка во борба против митот за епидемии предизвикани од мртви тела ќе биде корисна. Зборувајте со вашите колеги и претставниците на медиумите.

16. Јас сум новинар, како може да помогнам?

Ако слушнете забелешки или изјави во однос на потреба од масивна гробница или палење на телата за да се избегнат епидемии, предизвикајте ги да објаснат на кој начин може да дојде до епидемии. Консултирајте се со Пан Американската Здравствена Организација / Светската Здравствена Организација, Меѓународниот Комитет на Црвен крст, Меѓународната Федерација на Црвен крст и Црвена полумесечина или националните друштва. Немојте да ширите погрешни информации. Бидете професионални.

АНЕКСИ

- Анекс 1:** **Формулар за идентификација на мртви тела**
- Анекс 2:** **Формулар за исчезнати лица**
- Анекс 3:** **Реден број за определување на единствен референтен број**
- Анекс 4:** **Лист за евидентирање на мртви тела**
- Анекс 5:** **Публикации со дополнителни информации**
- Анекс 6:** **Меѓународни организации вклучени во подготовката на овој документ**
- Анекс 7:** **Листа за проверка при масовни жртви за министерства за здравство и канцеларии за кризен менаџмент**

Анекс 1: Формулар за идентификација на мртви тела

Код на тело/дел од тело: (користете единствен референтен број и вметнете го во придружните фајлови, фотографии и поврзани предмети со телото)	
Можен идентитет на телото:	
Име на лицето кое го регистрира случајот:	
Официјален статус:	Место и датум:
Потпис:	
Податоци за откривање на телото:	

A.1	Општа состојба (означете една):	а)	Цело тело	Некомплетно тело (опишете):		Дел од тело (опишете):		
		б)	Добро зачувано	Распаднато	Делумно скелетализирано	Скелетализирано		
A.2	Веројатен пол (означете едно и опишете докази):	Машко	Женско	Веројатно машко	Веројатно женско	Неутврдено		
		Опишете докази (генитални органи, брада, и др.):						
A.3	Возрасна група (означете една):	Бебе	Дете	Адолесцент	Возрасно лице	старец		
A.4	Физички опис (мерка или означете една):	Висина (од глава до пета):		Низок	Просечен	Висок		
		тежина:		Слаб	Просечен	Дебел		
A.5	а) Коса на глава:	Боја:	Должина:	форма:	Ќелав:	Друго:		
	б) Вlakна на лице:	Нема	Мустаќи	Брада	Боја:	Должина:		
	в) Вlakна по тело	Опис:						
A.6	Дистинктивни карактеристики:	Ако ви е потребно продолжете со описот на дополнителни листови хартија. Ако е можно направете цртеж од наодот						
	Физички (форма на уши, веѓи, нос, брада, раце, нозе, нокти; деформитети, недостаток на екстремитети.)							
	Хируршки импланти или протези (вештачки екстремитети)							
	Белези на кожа – (лузни, тетоважи, пирсинг, младежи, бемки и др.)							
	Очигледни повреди: напишете место, страна							

	Дентални податоци: (коронки (златни заби), украси, вештачки заби.) Опис	
--	--	--

Б.1	Облека:	Вида на облека, бои, материјали, имиња на брендови, поправки. Опишете со колку што може повеќе детали
Б.2	Обувки:	Вид (чизми, кондури, сандали), боја, бренд, величина: опишете со колку што може повеќе детали
Б.3	Помагала за очи:	Очила (боја, форма), леќи: опишете со колку што може повеќе детали
Б.4	Лични работи:	Часовник, накит, паричник, клучеви, фотографии, мобилен телефон, (со број), лекови, цигари, и др.: опишете со колку што може повеќе детали
Б.5	Лични документи	Лична карта, возачка дозвола, кредитна картичка, членска карат од видео клуб, и др.. направете фотографија ако е можно. Опишете ја информацијата која ја имате.

Ц.1	Отпечатоци:	Да	Не	Од кого? Каде се чуваат?:
Ц.2	Фотографии на телото:	Да	Не	Од кого? Каде се чуваат?:

Д.1	Претпоставка за идентитет:	Објаснете ги причините зошто претпоставувате дека тоа е можниот идентитет:
------------	-----------------------------------	--

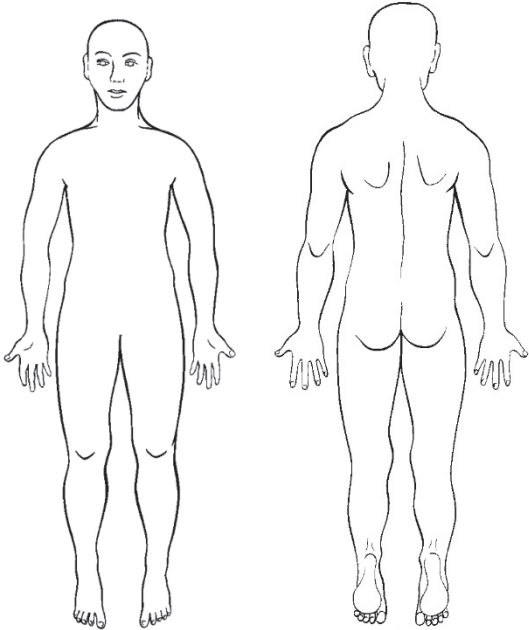
Телото се чува во:	(мртвечница, контејнер ладилник, времено закопано тело; опис на локација):
	Кој е одговорен:
Телото е предадено на:	На кого и на кој датум:
	Овластено од:
	Финална дестинација:

Анекс 2: Формулар за исчезнати лица

Број/Код на исчезнато: (користете единствен број и ставајте го на сите пропратни фајлови, фотографии и архивирани предмети)
Име на лицето кое го води интервјуто:
Контакт детали на лицето кое го спроведува интервјуто:
Име на интервјуираното лице:
Роднинска врска со исчезнатото лице:
Контакт податоци: Адреса: Телефон Е-маил:
Контакт лице за исчезнатото лице – ако се разликува од погоре: (кој да се контактира во случај на вести: име/контакт податоци)

A.1	Име на исчезнато лице:	Ставете и презиме, татково/мајчино име, прекар, псевдоним:				
A.2	Адреса / место на живеење:	Последна адреса & вообичаена адреса ако е различна од другата				
A.3	Брачен статус:	Самец	Оженет	Разведен	Вдовец	Партнер
A.4	Пол :	Машки	Женски			
A.5	Ако е женско:	Немажена:				
		Бремена	Деца	Колку?		
A.6	Возраст:	Датум на раѓање:		возраст:		
A.7	Место на раѓање, Националност, Мајчин јазик					
A.8	Лична карта: Главни детали (бр, и др.)	Ако има, ставете фотокопија од лична карта				
A.9	Отисоци достапни?	Да	Не	Каде:		
A.10	Занимање:					
A.11	Вероисповед:					

Б.1	Околности кои довеле до исчезнување: (користете и дополнителни страни доколку е потребно)	Место, датум, време, настани кои довеле до исчезнување, други жртви и сведоци кои за последен пат го виделе исчезнатото лице живо (со име и адреса):				
	Дали случајот е пријавен / регистриран на друго место?	Да	Не	Каде/Кога:		
Б.2	Дали има исчезнато други членови на семејството, ако има, дали тие се регистрирани / идентификувани	Наведете име, роднинска врска, статус:				

В.1	Општ опис (иназначете точни мерки, или апроксимативни И заокружете го соодветниот одговор):	Висина (точна / отприлика?):		Низок	Просечен	Висок
		Тежина:		Слаб	Просечен	Дебел
В.2	Етничка група / боја на кожа:					
В.3	Боја на очи:					
В.4	а) Коса на главата:	Боја:	Должина:	Форма:	Ќелавост:	Друго:
	б) Влакна по лицето:	Нема	Мустаќи	Брада	Боја:	Должина:
	в) Влакна по телото	Опис				
В.5	Специфични одлики Физички пример. Форма на уши, веѓи, нос, брада, раце, стапала, нокти, деформитети Белези на кожата – лузни, тетоважи, пирсинг, бемки, сунет, и др. повреди/ ампутации – вклучете локација, страна, скршена коска, зглоб (пример., колено), и дали лицето криви при одење Други медицински наоди - операции, болести, и др. Импланти – пејсмејкер, вештачки колк, метални шипки или шрафови од операција, протези, и др. Вид на лекарства – користени во моментот на исчезнување	<p>Продолжете со опис на дополнителен лист ако е потребно. Користете цртежи и/или означете ги главните наоди на сликата подолу.</p> 				

В.6**Состојба на заби:**

Ве молиме да ги опишете општите карактеристики, особено имајќи ги во предвид следниве работи:

- Заби кои недостасуваат
- Скршени заби
- Расипани заби
- Промена на боја на забите од болест или пушење или друго.
- Простор меѓу забите
- Заби кои одат еден преку друг (се преклопуваат)
- Оток на вилица (апсцес)
- пломби
- други посебни одлики

Поправки на забите:

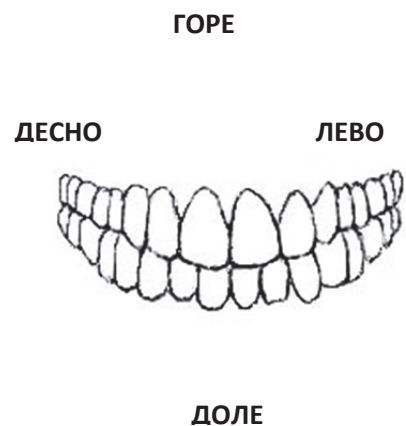
Дали исчезнатото лице имало дентално лекување како на пример

- коронки, златни или др
- боја: златна, сребрена, бела
- пломби (по боја ако е познато)
- вештачки заби горни, долни,
- мост или друг специјален дентален третман
- вадени заби

исто така назначете и ако не сте сигурни (на пример, член на семејството може да знае дека горен лев, преден заб недостасува, но не е сигурен кој поточно).

Ако е можно, нацртајте, и/или покажете на сликата подоле

Ако исчезнатото лице е дете, кажете дали му биле излезени млечните заби, дали некој му е паднат и кои трајни заби му биле никнати на детето – прикажете го тоа на сликата подоле.

БЕБЕ/МЛЕЧНИ ЗАБИ**ВОЗРАСЕН/ТРАЈНИ ЗАБИ**

ЛИЧНИ ЕФЕКТИ

Г.1	Облека: (која е носена во моментот кога лицето е видено за последен пат /во моментот на несреќата)	Вид на облека, боја, материјал, бренд, крпена: опишете ја облеката со колку што може повеќе детали
Г.2	Обувки: носени во моментот кога лицето е видено за последен пат /во моментот на несреќата)	Вид (чизми, кондури, сандали), боја, бренд, величина: опишете со колку што може повеќе детали
Г.3	Помагала за очи:	Очила (боја, форма), леќи: опишете со колку што може повеќе детали
Г.4	Лични работи:	Часовник, накит, паричник, клучеви, фотографии, мобилен телефон, (со број), лекови, цигари, и др.: опишете со колку што може повеќе детали
Г.5	Лични документи: (кои документи лицето можеби ги носело кога е последен пат видено / во времето на несреќата)	Лична карта, возачка дозвола, кредитна картичка, картичка од видеотека, и др. Оставете фотокопија ако имате. Опишете ја содржаната информација.
Г.6	Навики:	Пушач (цигари, пупи, луле), тутуна за цваќање, бетелов орех, алкохол, и др.: Опишете, вклучително и количински
Г.7	Здравствени податоци, документи, рендгенски снимки:	Дајте податоци за доктор, забар, очен лекар, или друго
Г.8	Фотографии од исчезнатото лице:	Ако има, приложете фотографии или копии од фотографии: колку што е можно понови, по можност лицето да е насмеано (да му се гледаат забите). Исто така, фотографии од облеката која ја носело во моментот на исчезнувањето.

Информациите кои се содржани во овој формулар ќе се користат за барање и идентификација на исчезнато лице. Содржината е доверлива и за било каква употреба надвор од предвидениот контекст потребно е експлицитно одобрение од интервјуираното лице.

Место и датум на интервјуто:.....

Потпис на интервјуирачот:потпис на интервјуираниот:

Ако се побара, копија од овој формулар со контакт податоци на лицето кое го спроведува интервјуто треба да му се дадат на интервјуираното лице.

Анекс 3: Реден број за определување на единствен референтен број

001	051	101	151	201	251	301	351	401	451
002	052	102	152	202	252	302	352	402	452
003	053	103	153	203	253	303	353	403	453
004	054	104	154	204	254	304	354	404	454
005	055	105	155	205	255	305	355	405	455
006	056	106	156	206	256	306	356	406	456
007	057	107	157	207	257	307	357	407	457
008	058	108	158	208	258	308	358	408	458
009	059	109	159	209	259	309	359	409	459
010	060	110	160	210	260	310	360	410	460
011	061	111	161	211	261	311	361	411	461
012	062	112	162	212	262	312	362	412	462
013	063	113	163	213	263	313	363	413	463
014	064	114	164	214	264	314	364	414	464
015	065	115	165	215	265	315	365	415	465
016	066	116	166	216	266	316	366	416	466
017	067	117	167	217	267	317	367	417	467
018	068	118	168	218	268	318	368	418	468
019	069	119	169	219	269	319	369	419	469
020	070	120	170	220	270	320	370	420	470
021	071	121	171	221	271	321	371	421	471
022	072	122	172	222	272	322	372	422	472
023	073	123	173	223	273	323	373	423	473
024	074	124	174	224	274	324	374	424	474
025	075	125	175	225	275	325	375	425	475
026	076	126	176	226	276	326	376	426	476
027	077	127	177	227	277	327	377	427	477
028	078	128	178	228	278	328	378	428	478
029	079	129	179	229	279	329	379	429	479
030	080	130	180	230	280	330	380	430	480
031	081	131	181	231	281	331	381	431	481
032	082	132	182	232	282	332	382	432	482
033	083	133	183	233	283	333	383	433	483
034	084	134	184	234	284	334	384	434	484
035	085	135	185	235	285	335	385	435	485
036	086	136	186	236	286	336	386	436	486
037	087	137	187	237	287	337	387	437	487
038	088	138	188	238	288	338	388	438	488
039	089	139	189	239	289	339	389	439	489
040	090	140	190	240	290	340	390	440	490
041	091	141	191	241	291	341	391	441	491
042	092	142	192	242	292	342	392	442	492
043	093	143	193	243	293	343	393	443	493
044	094	144	194	244	294	344	394	444	494
045	095	145	195	245	295	345	395	445	495
046	096	146	196	246	296	346	396	446	496
047	097	147	197	247	297	347	397	447	497
048	098	148	198	248	298	348	398	448	498
049	099	149	199	249	299	349	399	449	499
050	100	150	200	250	300	350	400	450	500

Анекс 4: Лист за евидентирање на мртви тела

Идентификациски број на тело	Собирање		Чување		Регистрирани информации		Карактеристики (очигледни)			Забелешки
	Датум	Место	Датум	Локација	Формулар за идентификација на мртви тела	Фото	Пол	Возраст	Претпоставен идентитет	
					да не	да не	М-машки Ж-женски Н-непознат	Б - бебе Д - дете А - адолесцент В - возрасен С - старец		

Анекс 5

Публикации со дополнителни информации

de Ville de Goyet, Claude. 2004. *Епидемии предизвикани од мртви тела: мит на катастрофите кој не сака да умре*. *Rev Panam Salud Publica* 15(5):297-299. Достапно на: http://publications.paho.org/english/editorial_dead_bodies.pdf.

Меѓународен Комитет на Црвен крст, 2004. Најдобри оперативни практики кои се однесуваат на постапување со посмртни останки *и информации за починати од страна на лица кои не се специјалисти*. Достапно на: www.icrc.org.

Меѓународен Комитет на Црвен крст, 2003. Извештај: *Исчезнати и нивните семејства*. Достапно на: www.icrc.org.

ИНТЕРПОЛ (DVI). *Упатство за идентификација на жртви од катастрофи*. Достапно на: www.interpol.int/public/DisasterVictim/Guide.

Morgan O. 2004. *Ризици од инфективни болести од мртви тела по природни катастрофи*. *Rev Panam Salud Publica* 15(5):307-12. Достапно на: http://publications.paho.org/english/dead_bodies.pdf.

Morgan OW, Sribanditmongkol P, Perera C, Sulasmi Y, Van Alphen D, et al. (2006) Постапување со масовни жртви по Јужно-Азиската катастрофа Цунами: Студии на случај во Тајланд, Индонезија и Шриланка. *PLoS Med* 3(6): e195. Достапно на: www.plosmedicine.org.

Пан-Американска Здравствена Организација. 2004. *Постапување со мртви тела при катастрофи*. Washington, D.C., ISBN 92-75-12529-5 (English); ISBN 92-75-32529-4. Достапно на <http://publications.paho.org/english/index.cfm>.

Анекс 6

Меѓународни организации вклучени во подготовката на овој документ

Пан-Американска Здравствена Организација, Регионална Канцеларија за Америка на Светската Здравствена Организација (ПАЗО/СЗО), Програм за подготвеност при итни состојби и хуманитарна помош при катастрофи

Во 1976 година, Пан-Американската Здравствена Организација креираше програм како одговор на земјите членки за воспоставување на техничка единица за зајакнување на активности за подготвеност, одговор и ублажување на катастрофи на здравствениот сектор. Главна цел на Програмот за подготвеност при итни состојби и хуманитарна помош при катастрофи беше да се овозможи поддршка на здравствениот сектор во сферата на зајакнување на националните програми за подготвеност при катастрофи и координирање на сите сектори кои се вклучени во сферата на подготвеност при катастрофи.

Оваа поддршка е канализирана до земјите од Латинска Америка и Карибите во три главни области:

- **Подготвеност при катастрофи.** Подготовката на здравствениот сектор да се соочи со катастрофи е постојана и тековна одговорност. Подготвеноста при катастрофи го зголемува капацитетот на здравствениот сектор да одговори на сите видови на катастрофи, да ја подига свеста за здравствените ризици по јавноста, и да ги подобри знаењата и вештините на сите здравствени чинители.

Техничките области на работа се во сферата на дисеминирање и менаџирање на информации, подготовка на болниците за дејствување при катастрофи, менаџирање на масовни жртви, евалуација на штета и потреби, и менаџирање на хуманитарна помош.

- **Намалување на ризици.** ПАЗО/СЗО ги поттикнува министерствата за здравство да промовираат национална култура за превенција на катастрофи. Техничкиот придонес е насочен на безбедноста на здравствените капацитети. Како пример, земјите се поттикнуваат да ги користат постојните знаења и алатки за градење на нови болници со ниво на заштита кое помага да се обезбеди оперативност при катастрофи.

Исто така, земјите се поттикнуваат да ја испитаат ранливоста на постојните здравствени капацитети да инкорпорираат соодветни мерки за ублажување на состојби при катастрофи. ПАЗО/СЗО го применува истиот стратешки пристап за намалување на ризици во

сферата на водоснабдувањето со цел да се заштити оваа суштинска инфраструктура.

- **Дејствување при катастрофи.** Во услови на катастрофи, ПАЗО/СЗО ја мобилизира својата широка мрежа на јавни здравствени експерти за процена на штета и обезбедување на авторитативна процена на потребите во здравствениот сектор, епидемиолошко следење на состојбите, детектирање на потенцијални здравствени ризици, следење на квалитетот на водата, и подобрување на целокупната координација и лидерство во здравствениот сектор.

Хуманитарниот систем за снабдување (СУМА), се активира за да помогне да се доведе ред во хаосот кој честопати резултира од масивниот прилив на меѓународна помош.

ПАЗО/СЗО исто така врши редовно сумирање и објавување на наоди од научени лекции од големи катастрофи во обид да се подобри менаџирањето при идни итни состојби

За повеќе информации, посетете ја интернет страната: www.paho.org/disasters

Светска Здравствена Организација, Здравствена акција во кризни состојби

Во рамките на Светската Здравствена Организација, главната цел на Одделот за Здравствена акција во кризни состојби е да се намали загубата на животи, да се намали обемот на болести и хендикеп во земјите подложни на кризи и земјите погодени од кризи.

Светската Здравствена Организација работи со локалните власти, граѓанскиот сектор, други меѓународни организации, и невладини организации на обезбедување на ефективен одговор на здравствените аспекти при кризни состојби. Поважните активности на Светската Здравствена Организација при кризни состојби се следниве:

- Процена на здравствени недостатоци и здравствени потреби на население погодено од кризи, и идентификување на приоритетни причини за здравствени недостатоци и зголемена смртност;
- Поддршка на земјите членки за преземање на координирана акција на полето на здравство;
- Обезбедување на брза идентификација на суштински недостатоци во здравствениот одговор;
- Ревитализирање и градење на капацитети на здравствените системи за подготвеност и дејствување.

Светската Здравствена Организација обединува експертиза за епидемиолошки одговор, логистика, безбедносна координација и менаџмент. Таа работи во координација со, и го зајакнува одговорот на

здравствени кризи кои го обезбедуваат други тимови на Обединетите Нации (УНИЦЕФ, Фондот за Население на Обединетите нации, УНДП, УНХЦР, ИОМ, и Светската Програма за Храна. Во делегациите во земјите, преку Регионалните Канцеларии, и Централата, Мрежата на СЗО за Здравствена Акција во Кризни Состојби обезбедува информации и услуги, и ги мобилизира партнерите да определат стандарди и планови за активности.

За повеќе информации, посетете ја интернет страната: www.who.int/hac/en

Меѓународен Комитет на Црвен крст (МКЦК)

Меѓународниот Комитет на Црвен крст (МКЦК) е непристрасна, неутрална и независна организација чија основна хуманитарна мисија е да го штити животот и достоинството на жртвите од војната и внатрешно насилство, и да им обезбедува хуманитарна поддршка. Таа поддршка е изразена преку следниве активности:

- Посета на воени затвореници и притворени лица.
- Барање на исчезнати лица.
- Пренесување пораки помеѓу раздвоени членови на семејства.
- Обединување на раздвоени семејства.
- Обезбедување на безбедна вода, храна и медицинска помош за лица со потреби од таа сфера.
- Промовирање на почитување на меѓународно хуманитарно право.
- Следење на усогласеност на меѓународни норми со националните законодавства.
- Придонес кон развој на МХП.

Основан во 1863 година, Меѓународниот Комитет на Црвен крст е основоположник на Меѓународното Движење на Црвениот крст и Црвена полумесечина. Меѓународниот Комитет на Црвен крст ги води и координира меѓународните активности за обезбедување на помош на Движењето при конфликти ситуации. Исто така работи на спречување на страдањето на луѓето преку зајакнување на меѓународното хуманитарно право и универзалните хуманитарни принципи.

За повеќе информации, посетете ја интернет страната: www.icrc.org

Меѓународна Федерација на друштва на Црвен крст и Црвена полумесечина

Меѓународната Федерација на друштва на Црвен крст и Црвена полумесечина е најголемата светска хуманитарна организација, која обезбедува помош без дискриминација во однос на националност, раса, вероисповед, класна или политичка припадност.

Основана во 1919 година, Меѓународната Федерација на друштва на Црвен крст и Црвена полумесечина има 190 членки, секретаријат во Женева и повеќе од 60 делегации стратешки лоцирани за поддршка на активностите ширум светот. Црвената полумесечина се користи на место Црвен крст во многу Исламски земји.

Мисијата на Меѓународната Федерација на друштва на Црвен крст и Црвена полумесечина е да го подобри животот на ранливото население преку мобилизирање на моќта на хуманоста. Ранливо население се лицата кои се изложени на најголем ризик од ситуации кои го загрозуваат нивното опстојување, или живеат на минимално ниво на социјална и економска сигурност. Честопати, овие луѓе се жртви на природни катастрофи, сиромаштија како резултат на социо-економска криза, бегалци, и жртви на здравствени итни состојби.

Меѓународната Федерација спроведува операции за обезбедување на хуманитарна помош за помош на жртви од катастрофи, и ова го комбинира со развојна работа за зајакнување на капацитетите на националните друштва членки. Работата на Федерацијата е насочена на четири клучни области: промовирање на хуманитарни вредности, одговор при катастрофи, подготвеност при катастрофи и здравствена и социјална грижа во заедниците.

Мрежата на национални друштва е присутна речиси во секоја земја во светот и таа претставува главна сила на Федерацијата. Соработката помеѓу националните друштва и овозможува на Федерацијата поголем потенцијал во развој на капацитетите и обезбедување на поддршка на ранливото население. На локално ниво, мрежата и овозможува на Меѓународната Федерација да стигне до своите корисници во локалните заедници.

Меѓународната Федерација, заедно со националните друштва и Меѓународниот Комитет на Црвен крст, го сочинуваат Меѓународното Движење на Црвен крст и Црвена полумесечина.

За повеќе информации, посетете ја интернет страната : www.ifrc.org

Анекс 7: Листа за проверка при масовни жртви за министерства за здравство и канцеларии за кризен менаџмент

Пан Американската Здравствена Организација има подготвено листа на проверка за масовни жртви која може да послужи како анекс на План на Националниот Здравствен Сектор за постапување при итни состојби или пак како анекс на Националниот План за менаџирање на катастрофи. Листата се базира на Лондонскиот План за подготвеност во случај на масовни жртви од 2006 и Постапувањето со мртви тела по катастрофи: Теренски прирачник за лица кои обезбедуваат првична помош.

Листата за проверка содржи суштински елементи кои треба да бидат предмет на интерес и активности на Министерствата за Здравство и канцелариите за Одговор при Катастрофи во рамки подготовките на планови за постапување во случај на масовни жртви. Планот не мора да биде посебен документ; тој може да биде додаден како анекс на Националниот План за Менаџирање на Катастрофи. Како таков, анексот за масовни жртви треба да се насочи само на елементите кои се однесуваат на масовни жртви.

Многу е важно земјите да ги увежбуваат овие планови на редовна основа со цел да се врши евалуација на организациските можности во однос на извршување на еден или повеќе делови од планот и за промовирање на мерки за подготвеност.

Препораки за организирање на планот: Препорачуваме планот, пред се, да се организира според “суштинските елементи” со спроведување на специфични активности за справување со масовни жртви предизвикани од различни типови на катастрофи.

Суштински елементи

I. Вовед и Цел

- Резиме и цел на планот.
- Листа на претпоставки на Планот за масовни жртви.
- Дефинирање на опсег на планот и локални опасности кои може да резултираат со масовни жртви, односно, вид, фреквентност, ниво на влијание, и др.
- Список на членови на координативен тим за масовни жртви/клучни партнери/засегнати страни кои учествуваат во процесот на планирање и имплементација на активности.

II. Активирање

- Опишете го процесот на активирање и определете кој или која агенција ќе биде одговорна за активирање на Планот, односно. дали тоа ќе биде истото лице/орган од Националниот Здравствен Сектор за постапување при итни состојби или пак Националниот План за менаџирање на катастрофи.
- Во документот инкорпорирајте шема со улоги и одговорности за секој поединец во оваа фаза од планот.

III. Команда и контрола

- Продискутирајте со претставниците на министерството за здравство, полиција и кризен менаџмент каде/како прашањето на постапувањето со масовни жртви потпаѓа во националните планови.
- Дискутирајте ја улогата на здравствените власти, граѓанските организации и канцелариите за кризен менаџмент при постапувањето со масовни жртви.
- Дискутирајте со властите кој е одговорен за постапување со мртви тела од моментот на правење на увид од доктор/патолог па се до самиот процес на закопување на починатите. Видете на кој начин треба да бидат вклучени во процесот службите за спроведување на редот и законот.
- Зацртајте ја локалната командна структура во случај на инцидент од голем размер како и организациската шема во однос на командувањето, имплементација на активности, логистика, планирање, и финансирање/администрација.

IV. Логистика

- Видете што треба да се преземе и договори во однос на обезбедување на транспорт на починатите/останките/личните работи.
- Чувањето на телата во форма на привремени мртвовечници може да биде преку обезбедување на контејнери-ладилници големи од 7/14м. Имајте предвид дека секој контејнер има ограничен капацитет и наложува значителни количини на гориво – сумата за оваа цел може да биде значителна.
- Итните комуникации со релевантните партнери може да се вршат преку обезбедени канали кои не се лесно пристапни од страна на медиумите и јавноста.
- Обезбедување на ресурси – дали има достапни национални/регионални резерви кои може да се користат (ковчези, вреќи за тела, водоотпорни етикети, сув мраз, и др.).

- Може да има потреба од обезбедување на мали електрични агрегати и вода за работа на терен.
- Назначете обучено лице да биде одговорно за обезбедување поддршка на членовите на тимот во однос на менаџирање на логистичка поддршка.
- Определете локални и регионални технички специјалисти / ресурси и договорете нивно обезбедување на услуги по пат на склучување на договори.

V. Добросостојба

- Наведете одредби за задоволување на различни потреби на семејствата и нивни пријатели и определете одредена област каде ќе може да се гледаат/идентификуваат телата (имајте предвид дека ќе треба да се одвои и изолиран простор во случај на одредена епидемија).
- Продискутирајте го со медицинските истражители процесот на предавање на тела или погребување на умрените и соодветните признати формулари за закоп во земјата. Погрижете се во планот да вметнете одредби за опфаќање на потреби поврзани со локални културни/верски/етнички прашања во заедницата.
- Во планот инкорпорирајте и врски со тимовите на локалниот центар за кризен менаџмент или тимови за психо-социјална поддршка и дефинирајте процедури за нивно активирање зависно од обемот на помош и поддршка кои може да го понудат.

VI. Идентификација и Известување

- Идентификувајте тим на лица од редот на полицијата, здравствениот сектор, социјалните служби и др., кои може да помогнат во идентификацијата на починати лица (преку користење на форензични процедури), обезбедување на посмртните останки и предавање на семејствата/пријателите. Имајте ги во предвид локалните процедури кои се на сила и се однесуваат на спасување и опоравување и како тие може да се поврзат со работата на овој тим. Доктор или патолог треба да одредат како ќе се постапува со парцијалните посмртни останки и овие процедури треба да се вметнат во планот.
- Инкорпорирајте информации во однос на законските права на починатите лица, пример, Закон за внатрешни работи, резолуција за Интерпол АГН/65/рез/13 (1996), хуманитарно право и други етички и социјални норми.
- Треба да се вклучат одредби во однос на изложување на телата за преглед, и да се определат просторни капацитети за оваа цел. Видете како ќе се чуваат и покажуваат телата и кој ќе биде одговорен за овие активности.

- Истражната постапка исто така треба внимателно да се земе во предвид и да се вклучат релевантни информации од оваа област – да се разгледа законодавството во делот на судска истрага, регистрирање на починати лица, осигурителни процедури, кривични постапки, и др.
- Планот треба да има во предвид ситуации на катастрофи кога нема достапни тимови за специјалистичка идентификација или кога обемот на катастрофата ги надминува локалните капацитети. Треба да се имаат во предвид можности за барање на надворешна помош и поддршка за идентификација на локално ниво.

VII. Меѓународна Димензија

- Во инцидентите со масовни жртви може да има странски државјани. Ова може да бидат странски работници кои живеат во погодената област, туристи, илегални мигранти или роднини на погодени семејства.
- Планот за масовни жртви треба да се дистрибуира до странските амбасади или конзулати на земји од каде што доаѓаат голем број на туристи.
- Многу земји имаат работа со илегални мигранти на редовна основа па затоа е потребно да постојат процедури за обезбедување на поддршка за овој елемент на планот. Вклучете одредби за репатриација на жртви во нивните земји на потекло – консултирајте се со одделот за имиграција и канцеларијата на јавниот обвинител и предвидете финансии за вакви активности.
- Министерството за надворешни работи треба да се консултира за враќањето на жртви кои се државјани на матичната земја кои починале во земја каде се случила катастрофата. Активностите за транспорт на жртвите треба да бидат вклучени во планот како и активности за постапка со телата на починатите штом ќе пристигнат во земјата.
- Земете ги во предвид одредени специфични аранжмани кои треба да се направат како на пример балсамирање или издавање на изводи од матична книга на умрени.
- Во случај кога имаме туристи или високи службеници и кога нивните посмртни останки се транспортираат, посебна грижа треба да се посвети на чувствителноста на ситуацијата и контролирано давање на информации на локални меѓународни медиуми. Консултирајте ја резолуцијата на Пан-Американската Здравствена Организација / Светската Здравствена Организација за Меѓународен Транспорт на Посмртни Останки (1966) (www.interpol.int/Public/DisasterVictim/Guide/appendices.asp#c).
- Утврдете кои се одговорните лица на Интерпол на национално и регионално ниво и дефинирајте на кој начин ќе се обезбедува нивната поддршка кога тоа ќе биде потребно.

I. Расчистување на местото на несреќа и собирање на починати жртви

- Јасно дефинирајте процедури за фотографирање на жртви/делови од тела и нивно соодветно идентификациско етикетање – кој систем на етикетање ќе го користите според процедурите и кој ќе биде одговорен за водење точни податоци. Исто така размислете каде ќе се одвиваат овие процедури (собирана точка) и обезбедувањето на соодветни безбедносни мерки.
- Во планот мора да бидат вклучени процедури за фотографирање, етикетање и обезбедување на персонал – кој ќе биде одговорен за овие процеси? најверојатно ова ќе се додели на полицијата. Дали има достапни ресурси за оваа цел, како што се дигитални камери со доволно голема меморија?
- Треба да се внесат одредби во однос на обезбедување на ревизија на жртвите (најдобро е да има надворешна група која не е дел од полицијата) за да направи верификација дека се запазени точни процедури. Планот мора да дефинира кој, каде и како ќе ги спроведе активностите.
- При одредени ситуации како на пример при криминални или терористички напади, местото на несреќата мора да се заштити заради спроведување на истражна постапка – чија одговорност ќе биде ова и како ќе се направи. Ова треба да се објасни во планот, чекор по чекор – консултирајте се службата за обезбедување на јавен ред и мир околу ова прашење.

II. Мртвечница

- За чување и подготовка на телата треба да најдете локални капацитети мртвечници и погребни претпријатија – во планот треба да се наведе нивната локација, контакт лица, капацитети, ресурси, и др. Исто така треба да утврдите на кој начин ќе се врши транспорт на починатите лица до овие места. Планот треба исто така да види на кој начин ќе се обезбедат соодветни национални/регионални резерви на ковчези, вреќи за тела и др. Во рамките на планот може да се инкорпорира подготовка на меморандуми за соработка со приватни мртвечници и погребни претпријатија.
- Погрижете се во планот да имате вклучени одредби за прашања како што се смрт на поединци кои починуваат за време на транспорт како и лица кои починуваат во болница како резултат на повреди од катастрофа. Во некои земји тие се процесираат низ истите процедури како и лицата кои умираат на местото каде се случила катастрофата.
- Имајте го во предвид прашањето на медиумите и безбедноста на овие локации.

- Треба да се применува општ принцип – болничките мртвовечници не треба да се користат освен доколку број на загинати лица не е голем. Ова посебно се однесува доколку има само една достапна болница. Исто така треба да се земе во предвид отворање на привремени капацитети за мртвовечници.
- Погрижете се службите за ред и мир да идентификуваат и обезбедат процедури за обезбедување на патишта за транспортирање на жртви до определените капацитети за мртвовечници.

III. Финални одредби околу предавање на телата

- Процедурите за предавање на телата на починатите на нивните семејства мора да бидат јасно дефинирани – ова може да го направи доктор/патолог. Исто така треба да се земат во предвид желбите на семејството на враќање на делумни посмртни останки.
- Треба да се направат разговори со доктор/патолог и социјалната служба или друга релевантна агенција во однос на ослободување/закопување на посмртни останки на жртви чии тела никој нема да ги побара. Треба да се земат во предвид правните прашања. Овие работи да се документирани во планот.

IV. Жртви од хемиски, биолошки, радиолошки и нуклеарни средства

- Вклучете процедури за постапување во случај на вакви настани вклучително и како ќе се постапува со посмртни останки, прашања поврзани со лична заштитна опрема, норми и процедури за деконтаминација и мониторинг на локација и предавање на контаминирани тела и можни локации за ладни складирања за тела.
- Разгледајте како може да се реши прашањето со деконтаминација на возила и опрема за складирање и капацитети заедно со влијанието врз животната средина, евакуација или изолација на околните населби.
- Може да се направи договор со надворешни агенции во однос на спроведување на процена на ризици и совети за пазење, враќање на тела, закопување, кремирање и репатриација на тела. Идентификувајте ги ваквите агенции во планот и потпишете со нив меморандуми за соработка.

V. Политика за јавно информирање и медиуми

- Многу земји имаат национални планови и политики за јавно информирање. Тие може да се применат на овој елемент од планот. Официјалните изјави треба да се канализираат преку релевантни медиумски центри. Информациите од сите локации, односно, мртвовечници, болници, места за посета од семејствата, треба да се канализираат преку Националниот Центар за Итни Состојби.

- На медиумите треба да им биде забранет пристап во мртвечниците или центрите за кризно интервенирање/места каде семејствата ќе може да ги прегледаат телата – па затоа е потребно да се воспостават процедури за обезбедување на овие области и за канализирање информации до медиумскиот центар.
- Исто така во планот треба да бидат јасно дефинирани процедури за соопштување имиња на починати особено ако има голем број на неидентификувани починати жртви. Исто така во планот треба јасно да се вметнат одредби за отворање на просторија за јавноста каде ќе може да побараат информации за исчезнати/починати лица и овие места не треба да бидат лоцирани во болница или мртвечница.

VI. Здравје и безбедност

- Вклучете одредби за покривање на здравствени и психолошки потреби на лицата кои обезбедуваат поддршка на ситуацијата – тимови од кризниот менаџмент или службите за ментално здравје може да обезбедат поддршка на овој план. Видете на кој начин волонтерите од Црвениот крст или други слични организации може да помогнат во обезбедување на ваква поддршка – откако ќе се обезбеди соодветна обука.
- Можеби ќе се појави потреба за определување и опремување на локации за одмор – чија одговорност ќе биде ова и како ќе се обезбедат ресурси за оваа цел, се определува на локално ниво.
- Треба да се направи план како и кој треба да им помогне лицата кои обезбедуваат поддршка а изгубиле членови на семејство или пријатели.

VII. План за воспоставување на мртвечница при катастрофа

- Во многу земји, полицијата е одговорна за водење на документација за починати лица во мртвечницата и за чување на евиденцијата. Во планот треба да има подготвено соодветни формулари, процедури и скица за мртвечницата.
- Во случај на голема катастрофа каде ќе има огромен број на настрадани лица, можеби ќе биде потребно да се формира цел тим за менаџирање на мртвечницата. Составот на тимот треба да биде инкорпориран во планот заедно со процедурите за повикување и одговорностите на секој поединец од тимот.
- Во планот наведете ги процедурите за работа во мртвечницата: Регистрација и прием, чување, прегледување и фотографирање, чистење на телата, радиографија, земање отпечатоци од прсти, преглед на заби, препакување на телата во вреќи, балсамирање, предавање на телата, постапка со тела кои никој нема да ги побара, репатриација на тела, ДНК анализа и токсиколошка анализа, документирање, обезбедување на просторот, список на опрема,

отстранување на смет, обезбедување на персонал, посетители, здравје и безбедност на персонал.

Постапувањето со посмртни останки е еден од најтешките аспекти на одговор при катастрофи. Има далекосежни последици на преживеаните и заедниците. Глобално, катастрофите одземаат илјадници животи секоја година. Меѓутоа, грижата за починатите честопати се занемарува при планирањето на мерки за подготвеност при катастрофи и немање на упатства за лицата кои обезбедуваат првична поддршка, што посебно се покажа како точно по неколкуте големи катастрофи кои се случија во блиското минато.

Веднаш по одредена голема катастрофа, идентификувањето и предавањето на посмртните останки честопати го прават локалните заедници. Форензичарите може да бидат недостапни во тие моменти или пак едноставно да не можат бргу да дојдат во погодената област. Постојат едноставни чекори кои може да ги преземат лицата кои преземаат првична поддршка за да се обезбеди дека со починатите се постапува на достоинствен начин а со тоа се дава посебен придонес кон обезбедување на нивна идентификација..

Овој *Теренски прирачник за лица кои обезбедуваат првична помош* претставува збир на едноставни препораки за не-специјалисти во однос на собирање, основна идентификација, чување и предавање на мртви тела по катастрофа. Исто така се содржани предлози за обезбедување поддршка на членови на семејство и комуникации со јавноста и медиумите.

Овој прирачник ќе биде корисен за време првичниот одговор веднаш по случувањето на катастрофата и тогаш кога нема да има достапна форензична поддршка. Исто така, тој ќе биде корисен за подготовка на план за постапување во случај на масовни жртви. Препораките се релевантни за локалните, регионалните и националните власти како и за невладините организации.

Принципите кои се утврдени во овој документ се имплементираат и промовираат од страна на повеќе организации, меѓу кои Пан-Американската Здравствена Организација, Светската Здравствена Организација, Меѓународниот Комитет на Црвен крст и Меѓународната Федерација на Друштва на Црвен крст и Црвена полумесечина.

Овој документ може да се најде на Интернет на [:www.paho.org/disasters](http://www.paho.org/disasters) (кликнете на каталог на публикации)

УПАТСТВО ЗА ОРГАНИЗИРАЊЕ НА УСЛУГИ ЗА ВОСПОСТАВУВАЊЕ СЕМЕЈНИ ВРСКИ ЗА ЛИЦА ОДВОЕНИ КАКО РЕЗУЛТАТ НА МИГРАЦИИ

Внатрешен документ на Движењето на Црвен крст и
Црвена полумесечина

Подготвено од Меѓународниот Комитет на Црвен крст во
соработка со Британски Црвен крст, Холандски Црвен крст и
Белгиски Црвен крст – Фландерс и во консултации со голем број
на национални друштва.



ICRC



Црвен крст на Република Македонија

СОДРЖИНА

- 1. Вовед**
 - 1.1 Цели и содржина
 - 1.2 Лица раздвоени како резултат на миграции: потреби и одговор.

- 2. Процена на потреби и капацитети за воспоставување семејни врски поврзани со миграции**
 - 2.1 Вовед
 - 2.2 Собирање на релевантни информации за лица одвоени како резултат на миграции
 - 2.2.1 Секундарни извори на информации
 - 2.2.2 Примарни извори на информации
 - 2.3 Профил на мигрантска популација
 - 2.3.1 Идентификување на ранливи поединци во рамките на мигрантската популација
 - 2.4 Процена на опкружување на мигрантите
 - 2.4.1 Комуникации и инфраструктура
 - 2.4.2 Информации за мигрантските земји на потекло
 - 2.5 Процена на менаџирање на посмртни останки
 - 2.6 Улога и капацитет на националните друштва

- 3. Анализирање и користење на наоди**
 - 3.1 Анализа
 - 3.2 Стратегија, цели и план за акција
 - 3.3 Утврдување на критериуми за прифаќање
 - 3.4 Причини за раздвојување и прекин на контакт, потенцијални потреби и одговор на полето на воспоставување на семејни врски
 - 3.5 Типични активности за воспоставување на семејни врски за лица раздвоени како резултат на миграции

- 4. Водење на случаи и активно барање на мигранти**
 - 4.1 Вовед
 - 4.2 Извори на информации за активно барање
 - 4.3 Предности и пречки при користењето на контакти во заедницата
 - 4.4 Процена на ризици кога се пристапува на контакти во заедницата
 - 4.5 Користење на локални медиуми

- 5. Промовирање на услуги за воспоставување на семејни врски за мигранти**
 - 5.1 Како да се стигне до мигрантите
 - 5.2 Како да се информираат мигрантите за услугите за воспоставување на семејни врски

Анекс Интернет страни и линкови за обезбедување информации за миграции

1. Вовед

Стратегијата за Воспоставување Семејни Врски на Меѓународното Движење на Црвен крст и Црвена полумесечина 2008-2018 (стратегија за воспоставување семејни врски), го проширува опсегот на воспоставувањето семејни врски за да се вклучат лица одвоени како последица на миграции, а не само лица погодени од судири и катастрофи.

Миграциите се релативно ново поле на активност на мрежата за семејни врски, што наложува одредено проширување на оваа активност. Стратегијата за Воспоставување на Семејни Врски ја истакнува заложбата на компонентите на движењето да преземаат активности за воспоставување на семејни врски секогаш кога тие се потребни и се додека тие се потребни, за да им се помогне на луѓето кои не може да си ги најдат своите најблиски или кои се одделени од нивните семејства како последица на специфични ситуации како што се движење на население или меѓународна миграција.

Како последица на стратегијата за Воспоставување на Семејни Врски, националните друштва и Меѓународниот Комитет на Црвен крст, увидоа дека има потреба за униформиран и систематски начин на спроведување на активности за воспоставување на семејни врски поврзани со миграциите во земјите на потекло, транзит и дестинација. Ова доведе до подготовка на упатство за обезбедување услуги за воспоставување на семејни врски за оваа одредена група.

Политиката за миграции на Меѓународната Федерација става јасно до знаење дека со цел точно да се рефлектира целокупниот опсег на хуманитарни прашања поврзани со миграциите, има подготвено **опис** – наместо дефиниција – за мигранти, која е намерно со пошироко значење: “луѓето кои ги напуштаат или бегаат од своите вообичаени живеалишта да одат на нови места - обично во странство – да бараат можности или побезбедна и подобра иднина.

Миграциите може да бидат доброволни или не доброволни, но во повеќето случаи тие се комбинација на избор и принуда”. Политиката дополнително истакнува дека во дефиницијата “потпаѓаат, меѓу другите, трудови мигранти, мигранти без матична држава, и мигранти кои се сметаат за ирегуларни мигранти од страна на јавните власти”, и “исто така се однесува и на бегалци и баратели на азил, иако тие се специјална категорија согласно со меѓународното право.”

Меѓутоа, во однос на воспоставување на семејни врски упатството и процедурите за лица одвоени како резултат на миграции може да се разликува за одредени аспекти од оние за категории како што се бегалците и барателите на азил. Потребите за воспоставување на семејни врски и неопходноста од вакви активности за лица погодени од конфликти и катастрофи веќе се објаснети во голем број на документи на националните друштва и Меѓународниот Комитет на Црвен Крст, меѓу кои

Воспоставување Семејни Врски: Упатство за Национални Друштва на Црвен крст и Црвена полумесечина и Воспоставување Семејни Врски при катастрофи: теренски прирачник. Заради таа причина, овој документ не се фокусира на истата популација (бегалци, баратели на азил и др.).

Движењето ги идентификува мигрантите како посебно ранлива категорија и се заложува себеси, преку различни резолуции, да го намали нивното страдање особено на полето на воспоставување на семејни врски, врз база на нивната ранливост наместо на нивниот статус. Резолуцијата 5 од 2007 донесена на насловите Советот на Делегати “ги поканува националните друштва да го искористат нивниот капацитет како помошници на властите на хуманитарно поле да се ангажираат во дијалог со властите во државата за да се објасни нивната улога поврзана со хуманитарните последици на миграциите, истакнувајќи дека додека делуваат во својство на помошници на властите, националните друштва ќе бидат во позиција да ги засноваат своите услуги исклучително на ранливите и хуманитарни потреби, запазувајќи ја нивната независност и непристрасност во текот на целиот процес.”

1.1 Цели и содржина

Целите на ова упатство се да се обезбеди единствен пристап во одговорот за мигранти на полето на воспоставување на семејни врски како посебна група и да се обезбедат упатства по прашања кои се специфични за оваа популација, во однос на:

- **Процена на потребите за воспоставување на семејни врски и утврдување на критериум за прифаќање**
- **Постапување со случаи и активно барање**
- **Активности за промовирање на услуги за воспоставување на семејни врски**

Ова упатство за обезбедување на услуги за воспоставување на семејни врски за лица раздвоени како резултат на миграции, со време ќе биде инкорпорирано во ревидираната верзија на *Воспоставување Семејни Врски: Упатство за Национални Друштва на Црвен крст и Црвена полумесечина*. До тогаш ова упатство ќе се користи како референтен документ; За консултации, бидејќи упатството содржи референци за одредени општи пристапи за воспоставување семејни врски кои се заеднички и за други целни групи.

Потребите и потребните активности за воспоставување семејни врски за лица погодени од конфликти и катастрофи, веќе се опфатени во голем број на документи на националните друштва и Меѓународниот Комитет на Црвен Крст. Од таа причина, и кога на друг начин не е утврдено, *Упатството за обезбедување услуги за воспоставување семејни врски за лица раздвоени како резултат на миграции ќе биде насочено на категории на население кои не ги содржат категориите раздвоени како резултат на конфликти и катастрофи.* Документот намерно не се фокусира на бегалци, баратели на азил и др.

1.2 Лица раздвоени како резултат на миграции: потреби и одговор.

Генерално, потребите во однос на воспоставување семејни врски се разликуваат од контекст до контекст. Уште по специфично, потребите на поединците во движење, и на нивните семејства, може да варираат зависно од нивната локација (земја на потекло, транзит или дестинација). Меѓутоа, потребите за воспоставување семејни врски на лицата раздвоени како резултат на миграции, и обезбедениот одговор за овие лица имаат одредени дистинктивни аспекти.

Катастрофите и конфликтите доведуваат до големи придвижувања на население и општо нарушување на средствата за транспорт и комуникации. Контекстот во кој што се случуваат миграциите честопати е различен: мигрантите честопати се движат поединечно или во помали групи и во повеќето случаи, на овој начин имаат подобар пристап до средства за комуникација. Меѓутоа, во одредени ситуации мигрантите и нивните семејства може да се соочат со предизвици поврзани со воспоставување семејни врски и им е потребна поддршка:

- Тие може да немаат пристап до средства за телекомуникации, или да им биде оневозможен ваков пристап (за време на незаконско преминување на граници, при пристигнување во земји на дестинација, во центри за сместување/притвор, за време на/веднаш по нивното (не) доброволно) враќање.
- Тие може да се посебно ранливи (пример жртви на трговија со луѓе).
- Тие може да бидат во тешки околности, психолошки и/или да не сакаат да комуницираат со нивните семејства од страв дека ќе бидат стигматизирани.
- Тие може да умрат и нивните тела, кога ќе се откријат, да не може да се идентификуваат, и да не може да им се пренесат вестите за нивната смрт до нивните семејства.

Националните друштва треба да ги земат во предвид причините заради кои настанало раздвојувањето и губењето на контакт со цел да се идентификуваат потребите и да се изберат соодветни алатки и пристапи за воспоставување семејни врски за адресирање на овие потреби.

Губењето контакт како последица на миграции не мора да биде секогаш не доброволно, бидејќи во повеќето случаи е поврзано со конфликти и катастрофи. Бараното лице може да се двоуми, заради страв, повторно да воспостави контакти со неговиот барател, или едноставно да не сака тоа да го направи. Од таа причина, потребна е посебна грижа кога се одлучува со кого ќе се споделат информации за местоположбата и добросостојбата на бараните мигранти. Посебно е важно да се почитува желбата на мигрантите кои се барани и да се добие нивна согласност, откако тие ќе бидат најдени.

Социјалните мрежи на мигрантите се честопати различни од оние на локалните лица. Неопходно е да се направат одредени напори – да се разбере ситуацијата на мигрантите, комуникациите на нивниот јазик и контактите во нивната заедница – со цел да може да се дисеминираат активности за воспоставување семејни врски, за да се обезбеди довербата на мигрантите и со време да се обезбедат потребните услуги за воспоставување семејни врски.

Барањето **ирегуларни мигранти** е особено деликатна задача. Тие може да имаат различни причини заради кои го кријат нивниот идентитет, на пример, да избегнат депортација. Националното друштво треба да биде внимателно кога ги спроведува активностите за барање на лица, и секогаш треба да има во предвид дека е потребно да се гради довербата со мигрантската заедница, и да се обезбеди доверливост на собраните информации. Во секој случај, националното друштво треба да ја појасни својата улога поврзана со ирегуларните мигранти пред релевантните власти во државата.

Обезбедувањето на услуги за воспоставување семејни врски за мигранти и нивните семејства подразбира активности на националните друштва во земјите на потекло, транзит и дестинација. Заради тоа критериумите за прифаќање на случаи за воспоставување семејни врски за мигранти секако ќе зависи од **капацитетот на националните друштва** во рамки на Мрежата на Семејни Врски за обезбедување на оваа услуга за оваа посебно целна група.

Посебно е важно да се има во предвид да не се “предизвикува штета” кога се прави проценка на потребите за воспоставување семејни врски и обезбедување услуги за лица кои се во деликатна ситуација како што се честопати мигрантите.

2. Процена на потреби и капацитети за воспоставување семејни врски поврзани со миграции

2.1 Вовед

Во ова поглавје се обезбедени препораки во однос на информациите кои треба да се соберат кога се спроведува проценка на потреби за воспоставување семејни врски на мигранти и/или нивните семејства. Не се разработува во детали методологијата на процената, бидејќи ова е опфатено во “процена на потреби за воспоставување семејни врски: прирачник за национални друштва и Меѓународен Комитет на Црвен Крст”, кој што треба да се консултира пред да се започне спроведувањето на проценка за воспоставување семејни врски.

Процената треба да ги земе во предвид активностите за воспоставување семејни врски кои се преземаат од националното друштво и други чинители во корист на мигрантската популација, идентификувајќи ги незадоволените потреби кои треба да се опфатат.

Пример

”Изгледа дека постои голема веројатност дека мигрантите – работници од Авганистан кои се наоѓаат во Иран или во земјите на Заливот, може да имаат потешкотии да комуницираат со нивните семејства кои сеуште се во Авганистан посебно ако се уапсени, депортирани или се чуваат во затворена работна мрежа каде што немаат можности за комуникација. Ако контактот со семејствата е прекинат во одреден временски период заради овие околности, мигрантите – работници (или во земјата на работа или во Авганистан) или пак семејството кое останало во Авганистан може да се обратат до меѓународниот комитет на Црвен крст за да им се обезбедат услуги во сферата на воспоставување на семејни врски...”

Процена на потреби и капацитети за воспоставување на семејни врски во Авганистан: финален извештај за главни наоди и препораки, Меѓународен Комитет на Црвен Крст, 2009 год.

Процените исто така не треба да ги заобиколуваат потенцијалните потреби за воспоставување на семејни врски на бегалците и баратели на азил, внатрешно раселени лица, раздвоени деца и деца без придружба, исчезнати лица и жртви на трговија со луѓе; потребите на овие лица се испреплетени и нивниот миграциски статус може да се смени (на пример, барател на азил може да стане ирегуларен мигрант).

2.2 Собирање на релевантни информации за лица одвоени како резултат на миграции

Откако ќе се донесе одлука за спроведување на процена, една од првите задачи е да се направи попис и детална анализа на достапните информации преку секундарни (или индиректни) извори. По ова следи собирање на информации од примарни (или директни) извори, преку набљудување на лице место како и директно собирање на информации од мигрантите.

2.2.1 Секундарни извори на информации

Четири главни секундарни извори на информации се:

- **Онлајн ресурси**

- Треба да се направи компилација на корисни интернет страни од различни владини институции (тука подразбираме и проверка дали има воспоставено систем за регистрирање на мигранти во земјата, како што е на пример базата на податоци на полицијата за имиграции во Малта), истражни тела, меѓународни организации. Ваков список на корисни интернет страни и линкови за собирање информации за миграции и мигранти е приложен како Анекс на ова упатство. Ова овозможува собирање на вредни податоци. Треба да се истакне дека многу често овие извори не содржат информации за ирегуларни мигранти (статистички податоци). Иако тие може да обезбедат информации во однос на потеклото на различни мигрантски групи, тие може да не укажуваат на нивната точна локација во земјата домаќин.

- **Заинтересирани страни**

- Властите во државата (релевантни министерства), и миграциска полиција, служба за гранична контрола, и др.)
- Агенции на Обединети Нации (УНХЦР, УНИЦЕФ, ИОМ, и др.) и невладини организации
- Приватни компании (Телекомуникациски провајдери и финансиски служби како што е на пример Вестерн Унион)
- Медиуми (весници и информативни билтени во миграциски заедници и радио станици и телевизиски канали кои ги опслужуваат)
- Универзитети (академски истражувачи, клубови на странски студенти)
- Амбасади и конзулати на земји од каде што потекнуваат мигрантите

ВНИМАНИЕ

Покрај тоа што се многу важни извори на информации за мигрантите, заинтересираните страни (особено властите во државата, агенциите на Обединетите Нации и невладините организации) исто така и самите може да нудат услуги за воспоставување на семејни врски. Нивните активности и потенцијалниот одговор на планот на воспоставување на семејни врски треба да се земат во предвид и да се проценат.

- **Меѓународно движење на Црвен крст и Црвена полумесечина**
 - Во рамки на националното друштво, колеги од други оддели
 - Други национални друштва
 - Делегации на Меѓународен Комитет на Црвен Крст кои покриваат земји на потекло и/или транзит и/или дестинација
 - Претставници на меѓународната федерација кои покриваат земји на потекло и/или транзит и/или дестинација
- **Обезбедувачи на услуги и институции за ранливи поединци**
 - Прифатни центри
 - Згрижувачки домови за малолетници без придружба и центри за грижа за деца
 - Хуманитарни агенции и асоцијации во заедницата кои обезбедуваат директна поддршка за мигранти и жртви на трговија со луѓе
 - Места каде се притвораат или задржуваат лица
 - Центри за сместување при итни состојби
 - Засолништа за лица кои се жртви на домашно насилство
 - Училишта за странски јазици
 - Верски групи/организации (цркви, џамии, синагоги, храмови)
 - Дневни центри
 - Ресторани и кафетерии кои служат оброци за бездомни лица
 - Центри за прва помош
 - Болници и институции за обезбедување нега

2.2.2 Примарни извори на информации

Примарните (или директни) извори на информации се составени од следниве елементи:

- Набљудување на лице место од страна на националното друштво и/или Меѓународниот Комитет на Црвен Крст
- Информации собрани од мигрантско население
- Темелно познавање на контекстот

Директните контакти со потенцијалните корисници се многу важни за вршење процена на потребите на планот на воспоставување на семејни врски. Кај проценката за воспоставување на семејни врски поврзана со миграциите, мигрантите и нивните семејства може да се сметаат како примарни извори на информации.

Одвојувањето како резултат на миграцијата подеднакво влијае на мигрантите и нивните семејства, и заради тоа, и двете страни може да се сметаат дека се корисници на кои им треба поддршка на планот на воспоставување на семејни врски.

Детални упатства за видот на интервју кој треба да се спроведе како и правилниот начин за подготовката на интервјето, за прибирање на информации директно од корисниците, може да се најде во *“процена на потреби за воспоставување на семејни врски: Прирачник за национални друштва и Меѓународниот Комитет на Црвениот Крст”*.

2.3 Профил на мигрантска популација

Покрај утврдувањето на потребите за воспоставување на семејни врски, собирање податоци од примарни и секундарни извори, исто така би било од помош да се креира профил на мигрантската популација во земјата. Создадениот профил на овој начин ќе ги вклучи и **културните и социјални фактори кои се релевантни за** воспоставување на семејни врски, и ова може да биде многу важно во однос на задоволувањето на потребите на потенцијалните корисници за воспоставување на семејни врски, а не само на потребите на мигрантите:

- Националност и етничка припадност
- Процент на мигрантско население според полот
- Процент на мигрантско население според возраста
- Правен статус во земјата на живеење
- Географска дистрибуција во земјата каде што престојуваат мигрантите
- Системи за именување
- Семејна структура
- Семејни врски во земјата на потекло
- Најчести форми на вработување
- Стапка на писменост и познавање јазици
- Поминато време во земјата домаќин

- Верски практики
- Културни или традиционални практики во однос на третирање на починати, погребување и жалење за починати

Во исто време има **културни и социјални фактори кои ја карактеризираат мигрантската популација**, кои се корисни за мапирање на мигрантски шеми кои се од посебно значење за воспоставување на семејни врски:

- Причини за миграции
- Специфични региони во земјата на потекло со високи стапки на миграција на население
- Превозни средства со кои мигрантите допатувале во земјата
- Поединечна миграција или семејна миграција
- Користени миграциски патишта
- Дали земјата домаќин е транзитна дестинација или финална дестинација

2.3.1 Идентификување на ранливи поединци во рамките на мигрантската популација

Најранливите мигранти може да се најдат себеси соочени со одредени предизвикувачки ситуации. На пример може да се сочат со недостаток на пристап до средства за комуникација. Посебно внимание мора да се посвети на следниве категории во рамките на мигрантската популација:

- Ирегуларни мигранти
- Малолетници без придружба
- Лица без фиксна адреса (бездомници)
- Жртви на домашно насилство
- Мигранти во притвор
- Самохрани мајки и бремени жени
- Стари лица
- Лица кои се болни или хендикепирани
- Лица без дипломатско претставништво во земјата на дестинација
- Женски мигранти кои подлежат на ризик да станат жртви на трговија со луѓе
- Жртви на трговија со луѓе
- Раздвоени семејства (пример, за време на патување од земјата на потекло до земјата на дестинација)
- Времени регуларни мигранти кои имаат ограничени права како резултат на нивниот статус

- Роднини на мигранти кои починале додека патувале (и чии тела честопати се неидентификувани)

Пример

Во Азија, воглавно жените кои работат во домови и кои работат во фабрики, но исто така и проститутките, и жртвите на експлоатација – претставуваат значителен процент на мигранти. Домашните работници, во регуларни или ирегуларни ситуации може да се најдат во ризик од изолација (заклучени во домовите каде работат), или да немаат пристап до средства за комуникација и/или немаат можност за контакт со нивните семејства. Проститутките, се потенцијално лесна цел за трговија со луѓе па се изложени и на дополнителни ризици. Контактот со нивните семејства може да го намали нивниот ризик на изложеност на трговија со луѓе.

2.4 Процена на опкружување на мигрантите

2.4.1 Комуникации и инфраструктура

Достапноста, пристапноста и можностите за различни форми на комуникации и инфраструктурата во земјата, треба да се земат во предвид за време на вежбата за вршење на процена. Информациите се релевантни за други корисници и некои официјални податоци може да се најдат во иницијалните анкети за детектирање на потреби за воспоставување на семејни врски, кои повеќето национални друштва веќе можеби ги имаат спроведено. Некои од овие податоци ќе мора да се ажурираат. Иако овие прашања се релевантни и за други потенцијални корисници на услуги во сферата на воспоставување на семејни врски, неопходно е тие да се вклучат тука:

Телефон

- Фиксни телефони (опфатност во урбани/рурални средини, процент на опфатност на население)
- Мобилни телефони (опфатност во урбани/рурални средини, број на провајдери, цена на чинење и процент на опфатност на население)
- Видови на комуникации за кои се користат претежно мобилни телефони (гласовни пораки, СМС, ММС, интернет)
- Сателитски телефони (ако се користат во земјата; на кој му е дозволено да ги користи; број на провајдери, цена на чинење). Во одредени земји сателитските телефони смеат да ги користат само цивилните власти и вооружените сили.

Интернет

- Видови на пристап (дајл-ап, АДСЛ, сателитски)
- Место на пристап (домови, интернет кафеа)
- Опфатност во земјата
- Процент на население кое користи интернет
- Цена на чинење и колку луѓе може да си го дозволат интернетот
- Видови на комуникација за кои е потребен интернет (Skype, Chat, социјални форуми, и др.)
- Дали има ограничување во однос на користењето на интернет, како што е пристап до одредени интернет страни? Ако има ограничувања, кои се тие и кој ги наметнува?

Поштенска служба

- Опфатност и сигурност, посебно кога во земјата на потекло или земјата на престој има војна или природна катастрофа

Постоење на алтернативни средства за комуникација

- Размена на усни и писмени пораки преку користење на алтернативни канали (пример, преку асоцијации во заедницата, општествени собири, трговски асоцијации, возачи на автобуси и такси возачи). Во некои Афрички земји, на собирите во заедницата, жените се одговорни за собирање и споделување вести.
- Комуникација преку радио аматери
- Фреквенција на користење алтернативни средства за комуникации

Медиуми

- Медиуми кои ги користи населението (радио, ТВ, весници и списанија, интернет страни и др.), и пристап до медиуми
- Постојење на медиуми исклучиво за потребите на странски, мигрантски заедници
- Можности за користење на медиуми за промовирање на услуги за воспоставување на семејни врски и/или како средство за барање на мигранти или нивни семејства

Транспорт

- Најчесто користени средства за транспорт
- Достапен избор на средства за патување помеѓу земјите на потекло, транзит и дестинација
- Финансиска достапност за користење на транспортни средства

Пример

Во Јапонија се печатат и читаат весници на Кинески и Португалски во мигрантските заедници.

2.4.2 Информации за мигрантските земји на потекло

Секундарните извори на информации кои веќе беа спомнати, и посебно, други национални друштва и делегациите на Меѓународниот Комитет на Црвен Крст, секако дека можат да бидат од голема корист во прибирање на информации за мигрантите од земјите на нивно потекло. Ова ќе биде корисно кога се врши процена на потребите за воспоставување на семејни врски во нивните земји на транзит и дестинација. Видовите на податоци што мора да се соберат се претставени подолу:

- Општа ситуација во земјата и нејзиното влијание на мигрантите и нивните семејства (криза која трае, раселување на население, дискриминација кон одредени етнички групи, и др.)
- Ефекти на социјалното опкружување на мигрантите и нивните семејства (стигматизација на неуспешни/репатрирани мигранти, жртви на трговија со луѓе, и др.)
- Политиката на земјата кон државјани кои имаат мигрирано во странство (третман на мигранти кои се вратиле во земјата, издавање и обновување на пасоши и лични карти, и др.)
- Преземени активности од националното друштво и од Меѓународниот Комитет на Црвен Крст во корист на мигрантите и нивните семејства

2.5 Процена на менаџирање на посмртни останки

Семејствата кои си ги бараат исчезнатите роднини – мигранти треба да се информираат за нивната судбина. Семејствата треба да добијат информации за местоположбата и добросостојбата на овие лица, идентификација на посмртните останки и соодветно менаџирање на починатите лица.

Секако, не е невозможно одреден исчезнат мигрант да биде мртов. Меѓутоа кога е таков случајот, ако обидите за идентификација не се спроведат соодветно и ако не се достават резултатите до семејството, тогаш нема да се знае судбината на исчезнатите лица.

Во секоја земја примарна одговорност на властите е соодветно и правилно да постапуваат со посмртните останки на починатите мигранти.

Властите се одговорни за собирање и постапување со посмртните останки на начин кој не само што е адекватен и достоин. Властите се примарно одговорни за правилно собирање, постапување со сите информации кои може да овозможат идентификација на починат мигрант, да ја откријат причината на смртта, да издадат извод на матична книга на умрени, и да ги лоцираат и информираат неговите/нејзините роднини.

Меѓутоа, властите може да се соочат со потешкотии во однос на идентификацијата на посмртните останки на мигрантот како резултат на недостаток на информации, особено податоци кои се однесуваат на животот на лицето пред да почине. Властите исто така може да се соочат со потешкотии во однос на комуницирање на веста за починувањето на лицето до семејството во неговата/нејзината земја на потекло. Оттаму, неопходно е за време на вежбата за процена со националното друштво, и со поддршка на Меѓународниот Комитет на Црвен крст кога тоа е потребно, да се направи обид да се разберат и идентификуваат недостатоци во однос на законската рамка, како и правните процедури и практики кои се уредени од страна на властите за:

- Постапување со посмртни останки на мигранти
- Менаџирање на сите информации поврзани со починати или исчезнати мигранти
- Утврдување на причината на смртта и пренесување на веста до семејствата

Пример

Секоја година, помеѓу 100.000 и 120.000 ирегуларни мигранти, кои патуваат од Африка кон Европа, се обидуваат да го поминат Медитеранското море. Најмалку 1.000 од нив исчезнуваат или умираат на нивното патешествие. Во многу случаи, нивните тела остануваат неидентификувани и нивните семејства никогаш не дознаваат што им се случило.

1. Post-mortem податоци – идентификување на карактеристики добиени од тело или доказ земен од лични предмети (облека, накит, и др.) прикачени на телото, кои може да се споредат со Ante-mortem податоци и да се користат за утврдување на причина на смртта.
2. Ante-mortem податоци – било какви информации добиени од роднини или други сигурни извори кои може да се споредат со податоци добиени од посмртните останки (Post-mortem податоци) кои може да овозможат позитивна идентификација на телото.

2.6 Улога и капацитет на националните друштва

Со цел да бидат во можност да нудат услуги за воспоставување на семејни врски на мигранти и нивните семејства, националните друштва во земјите на дестинација, транзит и потекло, мора да ги поседуваат потребните капацитети. Додека се проценуваат потребите за воспоставување на семејни врски на мигрантите, неопходно е да се земе во предвид капацитетот на националното друштво и да се направи проценка на овие капацитети. Исто така е важно да се направи проценка на капацитетот на делегацијата на Меѓународниот Комитет на Црвен крст која ќе ја обезбедува поддршката во однос на нудење на услуги за воспоставување на семејни врски на мигрантите и нивните семејства.

Проценката на капацитетот во однос на услугите за воспоставување на семејни врски за мигранти може да биде дел од поширока проценка на капацитети за воспоставување на семејни врски или пак да се направи посебно, со акцент исклучиво на мигрантската популација. Во таа насока треба да се постават следниве прашања кога се прави проценка на улогата и способноста на националното друштво да обезбедува услуги за воспоставување на семејни врски за мигрантите (во земјите на потекло или транзит) или на нивните семејства (во земјата на потекло):

1. Како мрежата за воспоставување на семејни врски на националното друштво се справува со потребите за воспоставување на семејни врски на други групи?
2. Имајќи ги во предвид потребите на мигрантите и/или нивните семејства, дали националното друштво има човечки ресурси и технички капацитети да се справи со очекуваната дополнителна работа?
3. Дали националното друштво ги поседува неопходните специфични вештини за задоволување на потребите кои се идентификувани со процената (пример, дали националното друштво обезбедува психосоцијална поддршка? Дали има персонал кој ги поседува потребните јазични вештини за директно контактирање и комуницирање со мигрантите во прашалник)?
4. Како може активностите кои се во корист на новата целна група да влијаат на функционирањето на националното друштво и кое е веројатното влијание во однос на алатките и ресурсите (планирање, буџетирање, обука за вработени и волонтери, и др.)?

Соработката во рамките на Мрежата за Семејни Врски е од исклучителна важност за ефективно постапување во однос на потребите на мигрантите и нивните семејства. Работата на одреден случај за воспоставување на семејни врски може да наложи инволвирање на национални друштва и/или делегации на Меѓународниот Комитет на Црвен крст по целокупната миграциска рута – во земји на дестинација, транзит и потекло. Заради таа причина, националното друштво треба, додека се врши проценка на способноста за нудење на услуги за воспоставување на семејни врски на

мигранти или нивни семејства, исто така да се ангажира во дијалог со национални друштва и/или делегации на Меѓународниот Комитет на Црвен крст кои потенцијално би се вклучиле во обезбедување на услуги за воспоставување на семејни врски на миграциската рута. Добрите работни односи помеѓу партнерите во рамки на Мрежата за Семејни Врски е од исклучително значење за брза размена на информации и ефективно постапување по случаите.

Пример

Чамец со група на ирегуларни мигранти се распадна при преминот на реката Тиса на границата помеѓу Србија и Унгарија. Одреден број на тела беа извадени од водата, но некои од патниците никогаш не беа најдени. Набргу потоа роднини од еден од исчезнатите мигранти побараа од Холандскиот Црвен крст да им помогне за да се дознае судбината на човекот. Со поддршка на Унгарскиот Црвен крст и Црвениот крст на Србија, Холандскиот Црвен крст ја утврди местоположбата на мигрантот и ја пренесе информацијата до неговото семејство во Холандија.

Внимание

Екстра метод за активности на службата за барање треба да се консултира за обезбедување информации во однос на критериумите за прием и улогите и капацитетите на други национални друштва во однос на воспоставување на семејни врски, вклучително и активности за мигрантите.

3. Анализирање и користење на наоди

3.1 Анализа

Откако ќе се направи процена на потребите на мигрантите и/или нивните семејства на полето на воспоставување на семејни врски, како и процена на капацитетот на националното друштво, многу е важно да се сумираат собраните информации и да се направи соодветна анализа. Анализата ќе помогне да се идентификуваат одредени шеми во однос на потребите на полето на воспоставување на семејни врски како и недостатоци помеѓу потребите и услугите кои се веќе обезбедени од националното друштво и/или други чинители.

Ова ќе му овозможи на националното друштво да започне со планирање: подготовка на стратегија, утврдување на цели и подготовка на план за акција насочен кон идентификуваните недостатоци и решенија за нивно надминување.

3.2 Стратегија, цели и план за акција

Стратегијата за задоволување на потребите на мигрантите за воспоставување на семејни врски идентификува комбинација на методи на активности (поддршка, убедување и адвокативност), како и партнери, алатки и ресурси кои се потребни за обезбедување на најсоодветен одговор, согласно со капацитетите и улогата на националното друштво.

Пример на стратегија

Да се обезбеди поддршка или да се преземе ако е неопходно, улогата на релевантните власти за:

- А. Известување на семејствата кога ќе починат мигранти на мигрантската рута и кога нивните тела се идентификувани; и
- Б. Испраќање на извод од матична книга на умрените преку мрежата за семејни врски;

Врз база на проценетите потреби и приоритети кои се утврдени на полето на воспоставување на семејни врски може да се утврди рамка за акција која ќе содржи цели и активности кои треба да се преземат со цел да се реализираат целите, како и соодветни ресурси, буџет и временска рамка за реализација.

Пример на цел

Да се воспостават семејни врски помеѓу мигранти во прифатни центри и нивните семејства во земјите на потекло преку обезбедување телефонски услуги и/или пренесување усни пораки.

Откако ќе се утврди стратегијата и целите, важно е да се идентификуваат средства за нивна реализација. Ова може да се направи преку подготовка на соодветен план за акција. Иако секое национално друштво има свои специфични алатки и формати за планирање, сепак секој план за акција треба да ги содржи следниве елементи:

- **Активности** – критериуми, избор на пристапи и алатки
- **Потребни човечки ресурси** – вработени волонтери за воспоставување на семејни врски
- **Потребни ресурси** – материјални, логистички и финансиски ресурси
- **Временска рамка на активности** – кога ќе започнат и завршат активностите, ако се временски определени

- **Претпоставки** – треба да се направат клучни претпоставки кои треба редовно да се следат
- **Менаџирање на ризици** – ризици кон поединците од националното друштво и чекори за нивно менаџирање
- **Мониторинг показатели** – клучни показатели за следење на активностите и резултатите

3.3 Утврдување на критериуми за прифаќање

Општите критериуми за воспоставување на семејни врски, кои се применуваат и на друга група на корисници, треба исто така да се користат во однос на утврдување кои мигранти треба да се помогнат. Дополнително, кај случаите поврзани со миграции главното внимание треба да биде насочено на ранливоста која произлегува од загубата на контакт со семејството. Заради тоа, може да се користат 2 главни групи на критериуми за да се утврди дали е потребна поддршка за воспоставување на семејни врски и како таа треба да се третира, имајќи во предвид дека одредени критериуми се применуваат и на други корисници на воспоставување на семејни врски:

Ранливост како резултат на прекин на врските со семејството

- **Заштита** – ако мигрантите или нивните семејства имаат потреба од заштита, услугите на полето на воспоставување на семејни врски треба, секогаш кога тоа е можно, да бидат суштински приоритет (пример, малолетници без придружба и мигранти во притвор); во исто време, мигрантите или нивните семејства треба да се упатат до оние институции кои може да им помогнат во однос на прашања поврзани со нивната заштита.
- **Безбедност** – жртви на трговија со луѓе, изолирани и ранливи мигранти кои се лишени од слобода на движење и пристап до средства за комуникација.
- **Психолошка ранливост** – мигранти кои страдаат на психолошки план бидејќи имаат изгубено контакт со членовите на семејството.
- **Физичка ранливост** – мигранти кои физички страдаат (сериозна болест, лежење во болница) и на кои им е потребно воспоставување на контакт со членови на семејството.
- **Економска ранливост** – мигранти кои страдаат на економски план како резултат на губење на контакт со членови на семејството, иако тоа не е само по себе доволна причина за прифаќање на случај. Меѓутоа, има примери каде мигрантот е посебно ранлив бидејќи тој/таа е без финансиски средства (пример, бездомник, самохрана мајка одвоена од семејството) и треба да воспостави контакт со членови на семејството.

Пример

Има околности кои ги изложуваат мигрантите на зголемени и исклучителни ризици во однос на нивниот физички интегритет и добросостојба. Ова посебно е вистина кога тие се предмет на сексуална или трудова експлоатација и трговија со луѓе. Се поголем број на мигранти се малолетници без придружба или малолетници одвоени од нивните семејства. Без семејни врски или соодветна грижа, тие се изложени на голем ризик да бидат злоупотребени и експлоатирани. Нивните права може да бидат нарушени и изгледите за безбеден и продуктивен живот се минимални. Овие малолетници се од посебен интерес за движењето. Националните друштва треба да соработуваат и да се ангажираат во заштитата на малолетни мигранти без придружба и раздвоени од семејствата, вклучително и преку напорите за воспоставување на нивните семејни врски.

Меѓународна Федерација на Друштва на Црвен крст и Црвена полумесечина – Политика за Миграции

Додадена вредност на националните друштва кои нудат услуги за воспоставување на семејни врски

- Средствата за комуникација не постојат, не се сигурни или пак се недоволни за контактирање на роднина.
- Лицата имаат мал или пак никаков пристап до средства за комуникација
- Недостаток на доверба во каналите за комуникации овозможени од страна на властите (пример, мигранти во притвор); секако постои додадена вредност ако националното друштво пристапи и ги понуди своите услуги
- Потребите на мигрантите за воспоставување на семејни врски не се задоволени од други организации
- Мигрантите и нивните семејства се раздвоени преку границите и Движењето потенцијално има пристап до нив преку Мрежата за Семејни Врски (национални друштва во земјите на потекло, транзит и дестинација ги прифаќаат случаите за воспоставување на семејни врски на мигрантите и имаат капацитет да се справат со нив).
- Кога мигрантите сакаат да обноват контакт со роднините кои веќе живеат во рамките на земјата на дестинација, обезбедувањето на поддршка треба да се земе во предвид само од случај до случај (пример, 2 мигранти се раздвоиле при пристигнувањето и барателот не може да го лоцира другото лице).

3.4 Причини за раздвојување и прекин на контакт, потенцијални потреби и одговор на полето на воспоставување на семејни врски

Има многу причини заради кои доаѓа до прекин на контакт помеѓу мигрантите и нивните семејства и зошто семејствата на мигрантите не се во можност да воспостават врски и да дознаат каде се наоѓаат нивните роднини (ранливи мигранти на локации или во близина на мигрантски рути каде не постојат средства за комуникации / мигранти во прифатни центри/притвор).

Препознавањето на **причините за раздвојување и губење на контакти** ќе помогне во идентификувањето на потенцијални потреби за воспоставување на семејни врски и, оттаму, да се избере несоодветен пристап за адресирање на овие проблеми.

Пример

Во Април 2009 година, голем број на мигранти од Бангладеш, во надеж дека ќе стигнат на Тајланд и подобар живот, се најдоа заглавени на мали чамци во Бенгалскиот Залив. Индиската морнарица ги однесе на островот Андаман во Индија.

За време на долгиот период поминат на море, тие не можеле да контактираат со своите семејства кои останале во Бангладеш. Мрежата за семејни врски на Движењето одигра важна улога во справување со ситуацијата. Црвената полумесечина на Бангладеш собра пораки на Црвен крст од семејствата на мигрантите. Индискиот Црвен крст, заедно со Меѓународниот Комитет на Црвен крст успеаја да ги посетат мигрантите и да им ги поделат пораките на Црвен крст. Со помош на мрежата за семејни врски, семејствата во Бангладеш успеаја да испратат официјални документи (копии од лични карти, изводи од матична книга на родени и изводи од матична книга на умрени) кои им овозможија на мигрантите да се вратат дома.

Механизмите за справување на потенцијалните корисници, поврзани со воспоставување и одржување на контакти помеѓу раздвоени семејства, мора да се земат во предвид кога се врши процена на потребите за воспоставување на семејни врски кај мигрантите, не со цел да се заменат, туку да се обезбеди поддршка доколку е потребно.

Пример

Во Сенегал, локална организација ги собира имињата на мигрантите кои се обидуваат да стигнат во Европа во мали чамци, за да може да ги извести нивните семејства доколку се случи некоја несреќа.

3.5 Типични активности за воспоставување на семејни врски за лица раздвоени како резултат на миграции

Со цел полесно да се разбере врската помеѓу процената на потребите на мигрантите и/или нивните семејства и обезбедување на соодветен одговор за воспоставување на семејни врски, сите релевантни аспекти на процесот на воспоставување на семејни врски се групирани во табелата – *Типични активности за воспоставување на семејни врски за лица раздвоени како резултат на миграции*. Цел на табелата е да се укаже на веројатните:

- Причини за раздвојување на семејствата
- Потреби за воспоставување на семејни врски
- Активности на националното друштво и одговор во однос на потребите за воспоставување на семејни врски
- Потребни мерки кои ќе му овозможат на националното друштво да обезбеди услуги за воспоставување на семејни врски

Внимание

Активностите на националните друштва вклучително и оние за мигрантите и нивните семејства, се предмет на законски ограничувања. Заради тоа, следнава табела претставува само избор на можности но не е нешто што обврзано мора да се применува.

Табела 1. Типични активности за воспоставување на семејни врски за лица раздвоени како резултат на миграции

Причини за раздвојување и губење на контакт	Потенцијални потреби за воспоставување на семејни врски	Потенцијални/можни одговори за воспоставување на семејни врски	Мерки кои може да им овозможат на националните друштва да обезбедат одговор за воспоставување на семејни врски
<p>1. Мигранти, сеуште во земјите на потекло кои треба да заминат на нивните патувања, соочувајќи се со потенцијален ризик на раздвојување</p>	<p>Ризик на раздвојување на миграциската рута и на финалната дестинација</p>	<p>Превентивни мерки кои се преземаат за да се избегне раздвојување:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Зајакнување на постојните механизми за справување (регистрација на мигранти, и др.) • Дисеминирање информации за услуги за воспоставување на семејни врски • Обезбедување на контакт податоци на услуги на националното друштво за воспоставување на семејни врски во земјите на транзит и дестинација • Дистрибуција на флаери кои содржат релевантни и корисни информации 	<p>Мапирање на постојни механизми за справување кои ги користат мигрантите за спречување на раздвојување.</p> <p>Воспоставување врски со одговорните власти за организирана миграција (ако постои можност) и преговори со националното друштво за да преземе соодветни превентивни мерки за воспоставување на семејни врски.</p> <p>Подготовка на дисеминациски материјали насочени кон мигрантите кои заминуваат и за заедниците во области кои се познати дека се точки на заминување во земјите на потекло.</p>
<p>2. Мигрантите одлучуваат доброволно да ги намалат врските со нивните семејства</p>	<p>Мигрантите можеби немаат во моментот потреби за воспоставување семејни врски со семејството но нивните семејства можеби сакаат да знаат каде тие се наоѓаат</p>	<p>Консултирање на делот за “потреби за воспоставување на семејни врски за семејства и мигранти”, кој е прикажан подоле во табелата</p>	<p>Дисеминирање на информации за активности за воспоставување на семејни врски на мигранти и објаснување на влијанието кое може да го има воспоставувањето на семејни</p>

<p>3. Ранливи мигранти на локацији по или во близина на миграциските рути во земјите на транзит каде нема средства за комуникација</p>	<p>Потреба за испраќање вестии или за воспоставување контакти со членовите на семејството</p>	<p>Зајакнување на постојните механизми за справување преку поддршка и технички совети</p> <p>Воспоставување на семејни врски преку:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Телефони • Пораки “Добро сум и на безбедно сум” • Усни пораки 	<p>врски преку намалување на немирот кој го предизвикува раздвојувањето на психолошката добросостојба на нивните семејства</p> <p>Мапирање на локацији на мигрантските рути каде мигрантите престојуваат а каде не постојат средства за комуникација</p> <p>Мапирање на постојните механизми кои ги користат мигрантите за воспоставување на семејни врски и спречување на понатамошно губење на контакти</p>
	<p>Ризик за раздвојување понатаму на миграциската рута</p>	<p>Превентивни мерки кои се преземаат за избегнување на загуба на контакти:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Зајакнување на постојните механизми за справување (регистрација на мигранти, и др.) • Мигранти регистрирани од националното друштво • Дисеминирани информации за услуги за воспоставување на семејни врски • Обезбедување на контакт детали за услугите на националното друштво во земјите на транзит и дестинација 	<p>Одржување на преговори однапред – со властите одговорни за работа со мигранти во транзит – улога на националното друштво која му овозможува да има пристап до мигрантите и да може да преземе превентивни мерки</p>

Табела 1. Типични активности за воспоставување на семејни врски за лица раздвоени како резултат на миграции

Причини за раздвојување и губење на контакт	Потенцијални потреби за воспоставување на семејни врски	Потенцијални/можни одговори за воспоставување на семејни врски	Мерки кои може да им овозможат на националните друштва да обезбедат одговор за воспоставување на семејни врски
<p>4. Ранливи мигранти (малолетници без придружба, ирегуларни мигранти, и др.) во земјата на дестинација на кои им е тешко да ги лоцираат и/или контактираат роднините</p>	<p>Треба да испратат вести или да воспостават контакт со членови на семејството</p> <p>Немаат точни адреси или точни информации, а некои од мигрантите можеби треба да ги најдат своите роднини во нивните земји на потекло или на друго место</p>	<p>Воспоставување на семејни врски преку користење на:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Телефони • Пораки на Црвен крст <p>Барање на роднини преку користење на следниве методи:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Поднесување на молби за барање на лица • Активно барање на лица • Регистрирање и мониторинг на деца без придружба 	<p>Дисеминирање на информации за активности за воспоставување на семејни врски помеѓу мигрантите.</p> <p>Воспоставување контакти со мигрантските заедници и асоцијации кои може да послужат како точки за упатување во однос на обезбедување на услуги за воспоставување на семејни врски.</p> <p>Утврдување на помошната улога со властите со цел да се обезбеди пристап до официјални информации за мигранти, што е неопходно за активно барање и воспоставување на семејни врски.</p>
	<p>Ранливи мигранти кои немаат информации кои се неопходни за нивно доброволно враќање во нивната земја на потекло или за нивно потенцијално присилување или интеграција</p>	<p>Упатување до релевантни институции и/или обезбедување информации за:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Доброволно враќање • Преселување • Правни совети • Здравствена грижа, и др. 	<p>Националното друштво е запознато со активностите на други организации и институции за поддршка на мигрантите и има добар систем за преупатување на мигрантите зависно од потребите.</p>

	<p>Ранливи мигранти кои имаат право на спојување со семејството но им треба поддршка да ја искористат оваа можност</p>	<p>Убедување/адвокативност, поддршка и замена на активности:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Застапување од страна на Националното друштво пред властите со цел да се обезбеди спојување на семејства • Ако е потребно Националното друштво обезбедува поддршка за властите за организирање на активности за спојување на семејства (обезбедување транспорт, обезбедување одобрение од членови на семејството). • Ако е потребно Националното друштво може да го врши спојувањето на семејства во име на властите 	<p>Спроведување на претходни преговори – со властите одговорни за работа со мигранти – улога која му овозможува Националното друштво да се позиционира како релевантен чинител на полето на обезбедување услуги за спојување семејства за ранливи мигранти.</p>
	<p>Ранливи мигранти кои треба да се обединат со своите семејства но немаат валидни пасоши и не се во можност да добијат или обноват било каков документ кој ќе им овозможи да патуваат</p>	<p>Издавање на патни документи (Меѓународен Комитет на Црвен крст)</p>	<p>Националното друштво е запознато со критериумот за прифаќање и процедурите за издавање патни документи и ги пренесува барањата за вакви документи до Меѓународниот Комитет на Црвен крст.</p>
<p>Патни документи може да се издадат на мигранти кои сакаат да се вратат во нивните земји на потекло ако го исполнуваат општиот критериум за прифатеност:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Апликантот нема валиден пасош и не е во можност да го добие или обнови. Исто така невозможно е, земјата каде патува да го издаде овој документ. 2. Земјата каде патникот сака да патува и транзит земјата/земјите веќе имаат издадено влезна и транзит виза 3. Излезната виза или безбедно напуштање на земјата, ако е потребно, е ветено од земјата која што апликантот сака да ја напушти. 			

Табела 1. Типични активности за воспоставување на семејни врски за лица раздвоени како резултат на миграции

Причини за раздвојување и губење на кондак	Потенцијални потреби за воспоставување на семејни врски	Потенцијални/можни одговори за воспоставување на семејни врски	Мерки кои може да им овозможат на националните друштва да обезбедат одговор за воспоставување на семејни врски
<p>5. Мигрантите кои се жртви на трговија со луѓе, присилен брак, домашно насилство и неуспешни мигранти, може да паднат во депресија, очај, срам или страв</p>	<p>Соочени со можноста за стигматизација, на мигрантите може да им треба поддршка во форма на контактирање и посредување со нивните семејства и обезбедување на нивна социјална реинтеграција по нивното враќање</p>	<p>Контакти и посредување со семејства на мигранти:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Директни контакти со семејствата на мигрантите преку Националното друштво, во државата каде живее семејството • Националното друштво контактира со семејството и внимателно ја објаснува ситуацијата, стравовите и потребите на мигрантот • Националното друштво договара со семејството во однос на потенцијалното обновување на контактот и социјалната реинтеграција на мигрантот <p>Воспоставување и одржување на семејни врски преку користење на:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Телефони • Пораки на Црвен крст • Усни пораки <p>Потрага по роднини преку</p>	<p>Националното друштво е запознато со можноста дали е во состојба да ги обезбеди неопходните услуги – во земјите каде живеат семејствата на мигрантите</p>
	<p>На некои мигранти може да</p>		

	<p>им недостасуваат адреси или точни информации па затоа тие може да имаат потреба за барање на нивните роднини, во нивните земји на потекло или на друго место, пред Националното друштво да биде во можност да посредува со нивните семејства.</p>	<p>користење на следниве методи:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Поднесување на молби за барање на лице • Активно барање 	
	<p>На мигрантите кои им требаат официјални документи, за докажување на нивниот идентитет, националност, статус, и др., кои се потребни за различни цели (репатриација, барање на азил, и др.), не се во можност да ги добијат преку вообичаените средства (поштенски услуги).</p>	<p>Пренесување на официјални документи преку мрежата за семејни врски (извод од матична книга на родени, државјанство и др.)</p>	
	<p>Потребите на мигрантите за психо-социјална поддршка и за услуги за воспоставување на семејни врски што може да придонесе за надминување на нивниот немир.</p>	<p>Обезбедување на психо-социјална поддршка:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Обучени волонтери/вработени на националното друштво обезбедуваат психолошка поддршка додека ги обезбедуваат услугите за воспоставување на семејни врски • Психо-социјална поддршка обезбедена од професионалци 	<p>Националното друштво има капацитет да обезбеди психо-социјална поддршка</p>

Табела 1. Типични активности за воспоставување на семејни врски за лица раздвоени како резултат на миграции

Причини за раздвојување и губење на кондак	Потенцијални потреби за воспоставување на семејни врски	Потенцијални/можни одговори за воспоставување на семејни врски	Мерки кои може да им овозможат националните друштва да обезбедат одговор за воспоставување на семејни врски
<p>6. Мигранти во приемни центри/притвор</p>	<p>На мигрантите може да им биде оневозможено да комуницираат со нивните семејства или може да немаат пристап до средства за комуникации</p>	<p>Убедување/адвокативност, поддршка и активности за замена:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Адвокативност од страна на националното друштво пред релевантните власти за обезбедување пристап до средства за комуникација • Ако е потребно, националното друштво обезбедува поддршка за релевантните власти за да се обезбеди адекватен пристап до средства за комуникација (пример, обезбедување на телефонски картички за мигранти) • Ако е потребно, националното друштво ги обезбедува на местото на релевантните власти, услугите за обезбедување на семејни врски за мигрантите по пат на користење на следниве алатки: <ul style="list-style-type: none"> • Телефони • Пораки на Црвен крст • Усни пораки • Пораки на “Безбедно сум и добро сум” 	<p>Договор со властите во однос на улогата на националното друштво и овозможување на пристап до прифатните центри и центрите каде се наоѓаат мигрантите во притвор.</p> <p>Националното друштво е овластено да обезбедува услуги за воспоставување на семејни врски во центрите</p>

	<p>Мигрантите не се во можност да стапат во контакт со дипломатски претставништва од нивната земја</p>	<p>Убедување/адвокативност, поддршка и активности за замена:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Адвокативност од страна на националното друштво пред релевантните власти, за соодветно известување на мигрантскиот статус до соодветните конзуларни или дипломатски претставништва • Националното друштво обезбедува поддршка или, ако е неопходно во име на релевантните власти ги известува соодветните конзуларни или дипломатски претставништва (во земјата домаќин или на друго место преку мрежата за семејни врски), во однос на мигрантскиот статус. 	
	<p>Мигрантите немаат право на семејни посети</p>	<p>Убедување/адвокативност, поддршка и активности за замена:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Адвокативност од страна на националното друштво пред релевантните власти, за реализирање на семејни посети • Ако е потребно, националното друштво обезбедува поддршка за релевантните власти во однос на помагање и/или финансирање на семејни посети 	

Табела 1. Типични активности за воспоставување на семејни врски за лица раздвоени како резултат на миграции

Причини за раздвојување и губење на кондак	Потенцијални потреби за воспоставување на семејни врски	Потенцијални/можни одговори за воспоставување на семејни врски	Мерки кои може да им овозможат на националните друштва да обезбедат одговор за воспоставување на семејни врски
<p>6. Мигранти во приемни центри/притвор</p>	<p>Мигранти на кои им требаат официјални документи за докажување на нивниот идентитет, националност, статус, и др., кои им требаат за заради различни цели (репатриација, барање на азил, и др.), кои не можат да ги добијат преку вообичаените средства за комуникација (пример, поштенски услуги).</p>	<p>Пренесување на официјални документи преку мрежата за семејни врски (извод од матична книга на родени, државјанство, и др.).</p>	<p>Националното друштво е запознато со можностите на другите национални друштва во однос на обезбедување на неопходни услуги во земјите каде живеат семејствата на мигрантите</p>
	<p>Мигрантите на кои им треба психо-социјална поддршка и услуги за воспоставување на семејни врски кои може да им помогнат да го надминат немирот</p>	<p>Обезбедување психо-социјална поддршка:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Обучени вработени/волонтери на националното друштво обезбедуваат психолошка поддршка додека ги нудат услугите за воспоставување на семејни врски • Психо-социјална поддршка обезбедена од професионалци 	<p>Националното друштво има капацитет да обезбеди психо-социјална поддршка</p>
	<p>Мигранти на кои им недостасуваат информации со нивното доброволно враќање во нивната земја на потекло,</p>	<p>Упатување до релевантни институции и/или обезбедување информации за:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Доброволно враќање 	<p>Националното друштво е запознато со постојните услуги за мигранти во земјата каде се враќаат или пренаселуваат и има воспоставено систем за</p>

	<p>нивно преселување, и др.</p> <p>Мигранти кои сакаат да се вратат во нивната земја на потекло но немаат валиден пасош и кои не можат да добијат или обноват било каков друг документ кој ќе им овозможи да патуваат</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Преселување • Правно советување • Здравствена грижа, и др. <p>Издавање патни документи (Меѓународен Комитет на Црвен крст)</p>	<p>упатување до соодветни обезбедувачи на услуги</p> <p>Националното друштво е запознато со критериумот за прифаќање и процедурите за издавање патни документи и поднесува барања за вакви документи до Меѓународниот Комитет на Црвен крст</p>
<p>7. Мигранти од раздвоени членови на семејството мигрантската рута</p>	<p>Појаснување на локацијата на членот на семејството/мигрантот кој е разделен или кој исчезнал на мигрантската рута</p>	<p>Барање на роднини преку користење на следниве методи:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Поднесување на молби за барање на лица • Активно барање • Споделување на податоци и вкрстена проверка (пример, апликации на службата за барање на Црвен крст во Европа) 	<p>Воспоставени контакти со мигрантските заедници и асоцијации бидејќи тие може да бидат вредни извори на информации за барање на лица и дисеминирање на информации за услуги за воспоставување на семејни врски.</p> <p>Договарање на помошна улога со властите со цел да се обезбеди пристап до официјални информации за мигранти, што е неопходно за активно барање и воспоставување на семејни врски.</p>
	<p>Мигранти на кои им треба психо-социјална поддршка и услуги за воспоставување на семејни врски кои ќе им помогнат да го надминат немирот како резултат на нивната раздвоеност од роднините</p>	<p>Обезбедување психо-социјална поддршка:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Обучени вработени/волонтери на националното друштво обезбедуваат психолошка поддршка додека ги нудат услугите за воспоставување на семејни врски • Психо-социјална поддршка обезбедена од професионалци 	<p>Националното друштво има капацитет да обезбеди психо-социјална поддршка</p>

Табела 1. Типични активности за воспоставување на семејни врски за лица раздвоени како резултат на миграции			
Причини за раздвојување и губење на кондак	Потенцијални потреби за воспоставување на семејни врски	Потенцијални/можни одговори за воспоставување на семејни врски	Мерки кои може да им овозможат националните друштва да обезбедат одговор за воспоставување на семејни врски
<p>8. Мигрантите може да умрат на нивната мигрантска рута или во земјата на дестинација; нивните тела може да останат неидентификувани а нивните семејства да не знаат за нивната смрт</p>	<p>Утврдување на идентитетот на мигрантите кои умреле на мигрантската рута или во земјата на дестинација</p>	<p>Активности за убедување/адвокативност и поддршка:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Адвокативни активности на националното друштво пред релевантните власти за достоинствено постапување со посмртните останки, обезбедување усогласеност со општо прифатени стандарди, со цел да се овозможи идентификација на посмртните останки, дури и во покасна фаза; и обезбедување на експертски совети ако за тоа постои потреба. • Ако е потребно националното друштво обезбедува поддршка за релевантните власти во однос на постапување и идентификација на посмртни останки (собирање на Antem mortem податоци, обезбедување на вреќи за тела 	<p>Разбирање и идентификување на недостатоци во законската рамка, процедурите и практиките воспоставени од властите за:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Постапување со посмртни останки на мигранти • Постапување со информации поврзани со починати или исчезнати мигранти • Потврдување на смрт на мигрантот и комуницирање на информацијата до семејството

		и други материјали, и др.)	
	<p>Известување на семејствата за смртта и идентификација на телата или посмртните останки и испраќање на извод од матична книга на умрени</p>	<p>Активности за убедување/адвокативност, поддршка и замена:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Адвокативни активности на националното друштво пред релевантните власти, за обезбедување соодветно известување на семејствата за починати мигранти и за обезбедување на изводи од матична книга на умрени. • Националното друштво обезбедува поддршка за релевантните власти за известување на семејства на починати мигранти и за испраќање на изводи од матична книга на умрени. • Ако е неопходно, националното друштво во име на властите ги известува семејствата на мигрантите за смрт на нивни роднини и ги испраќа изводите од матична книга на умрени преку Мрежата за Семејни Врски. 	<p>Воспоставување врски со властите одговорни за менаџирање и идентификација на починати лица и договор однапред во однос на улогата на националното друштво</p>

Табела 1. Типични активности за воспоставување на семејни врски за лица раздвоени како резултат на миграции

Причини за раздвојување и губење на кондак	Потенцијални потреби за воспоставување на семејни врски	Потенцијални/можни одговори за воспоставување на семејни врски	Мерки кои може да им овозможат националните друштва да обезбедат одговор за воспоставување на семејни врски
<p>9. Семејства кои имаат изгубено контакт со нивните роднини мигранти</p>	<p>Како резултат на недостаток на информации за местоположбата на роднините мигранти, некои семејства можеби ќе имаат потреба за поддршка во однос на нивно барање во земјата на нивна крајна дестинација или на друго место</p>	<p>Обезбедување на информации за постојни процедури поврзани со барање на исчезнати роднини и други услуги кои се нудат на семејствата во нивната матична земја.</p> <p>Барање на роднини преку користење на следниве методи:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Поднесување на молби за барање на лица • Активно барање • Споделување податоци и вкрстена проверка (пример, апликации за барање на Црвен крст во Европа) 	<p>Националното друштво е запознато за постојните услуги за семејствата на мигрантите во нивните земји.</p> <p>Дисеминирање на информации за услуги за воспоставување на семејни врски за потенцијални корисници.</p> <p>Националното друштво е запознато со можностите на другите национални друштва за обезбедување на неопходните услуги во земјите на дестинација или транзит.</p>
<p>Потреба за психосоцијална поддршка помеѓу мигрантските семејства затоа што раздвојувањето</p>	<p>Потреба за психосоцијална поддршка помеѓу мигрантските семејства затоа што раздвојувањето</p>	<p>Обезбедување психосоцијална поддршка:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Обучени вработени/волонтери на националното друштво 	<p>Националното друштво има капацитет да обезбеди психосоцијална поддршка.</p>

	<p>може да има големо влијание на семејството (немир, несигурност, вина, само-обвинување, лутина, и др.)</p>	<p>обезбедуваат поддршка додека ги нудат услугите за воспоставување на семејни врски</p> <ul style="list-style-type: none"> • Психо-социјална поддршка обезбедена од професионалци <p>Предлагање на опсег на активности наменети за прекинување на социјална изолација на семејствата (летни кампови, игротеки за деца).</p>	<p>Националното друштво ги вклучува семејствата на мигрантите во тековните активности или ги упатува до организации кои се активни во сферата на психо-социјална поддршка и слични активности.</p>
<p>Потреба за поддршка за надминување на правни и административни потешкотии поврзани со исчезнувањето на членови на семејството</p>	<p>Вмрежување, што подразбира информирање на семејствата за постојни услуги и обезбедување на поддршка од професионални обезбедувачи на услуги за да се обезбеди ефективна поддршка на семејствата</p>	<p>Националното друштво е запознато со постојните услуги и законски и административни процедури кои се однесуваат на семејствата на мигрантите.</p>	
<p>Финансиски потешкотии поврзани со исчезнување на роднини (недостаток на приход како резултат на загуба на главното лице кое го издржувало семејството, и финансиски трошоци како последица на барањето на исчезнатото лице</p>	<p>Материјална поддршка, по потреба, во форма на дистрибуција на храна и непрехрамбени производи.</p> <p>Предлог на опсег на активности наменети за поттикнување на нивна реинтеграција во општествениот живот (основна дообука, едукативни сесии, и др.).</p> <p>Обезбедување на финансиска поддршка за специфични околности, на пример, по идентификација на посмртни останки (транспорт, закоп, и др.).</p>	<p>Националното друштво ги вклучува семејствата на мигрантите во постојните програми за обезбедување помош или ги упатува до други организации кои обезбедуваат ваква поддршка.</p>	

4. ВОДЕЊЕ НА СЛУЧАИ И АКТИВНО БАРАЊЕ НА МИГРАНТИ

4.1 Вовед

Во голема мера техниките и методите кои може да се користат за барање на мигранти се слични на оние за барање на лица одвоени од нивните семејства како резултат на конфликт или катастрофа. Меѓутоа во одредени области – доверливоста, на пример – кај случаите поврзани со миграции, наложува повнимателен пристап:

- При барање на ирегуларни мигранти дополнителна грижа треба да се преземе при одлучување со кого може да се споделат информациите и до кого или каде може да се поднесат молбите за барање.
- Во некои случаи можеби е соодветно да се понудат средства за воспоставување на семејни врски без регистрација и без откривање на лични податоци (пример, користење на мобилни телефони).
- Можеби е соодветно да се понуди адреса на движењето до која може да се доставуваат дописи наместо да се инсистира на контакт податоци од барателот или кога ќе се најде, бараното лице.

Преку преговори националните друштва, како помошници на властите, може да бидат во состојба да обезбедат пристап до официјални информации за мигрантите, што е неопходно за активно барање и за воспоставување на семејни врски (пример, информација за мигранти на места каде што се претворени). Сепак има одреден број на услови кои треба да се исполнат пред да се побара од властите да обезбедат пристап до официјални информации за мигрантите:

- Националното друштво мора да е подготвено и да има капацитет да ги задоволи потребите на мигрантите за воспоставување на семејни врски.
- Раководното тело на националното друштво мора да биде сигурно дека сака да ја извршува оваа помошна улога поврзана со добросостојбата на мигрантите пред властите во државата
- Властите мора да ја потврдат хуманитарната улога на националното друштво
- Националното друштво мора да има правилник во однос на споделување податоци, заштита на податоци и користење на податоци добиени од владини служби

Кога причината на раздвојување е конфликт или катастрофа, постои претпоставка дека загубата на контактот била не доброволна и дека бараното лице ќе сака повторно да воспостави контакт со барателот. Но кај мигрантите случајот не е секогаш ваков. Заради оваа причина,

причините на барателот за воспоставување на контакт треба внимателно да се разгледаат и контакт информацијата за бараното лице треба да се даде само тогаш откако ќе се добие негово одобрување.

Имајќи предвид дека бараните лица (кај случаите за барање на мигранти) можеби не сакаат да ја соопштат нивната местоположба на властите, треба да се обрне посебно внимание во однос на методите за барање на овие лица.

4.2 Извори на информации за активно барање

Изворите кои се користат за барање на мигранти, без разлика на нивната причина за мигрирање, ќе се разликуваат зависно од веројатниот статус на бараното лице, односно дали тој/таа е “регуларен” или “ирегуларен” мигрант. За лицата кои се верува дека се регуларни мигранти, може да се користат официјални извори за спроведување на “национална” истрага. Тоа може да бидат следниве методи:

- Релевантни владини служби
- Податоци од социјалното осигурување
- Здравствени податоци
- Податоци од изборни списоци
- Телефонски именици
- Национални архиви
- Компании/агенции кои работат со вработување на мигранти
- Списоци од транспортни компании

Активното барање преку инволвирање на групи во заедницата и невладини организации кои работат со мигрантските заедници исто така може да биде можност за реализација на посакуваната цел. Покрај контактирањето на веќе споменатите обезбедувачи на услуги и институции за ранливи лица, треба да се користат вообичаените методи за барање на лица при барањето на мигранти.

Може да има официјални извори кои, ако се користат во потрагата по лице кое се верува дека е ирегуларен мигрант, може да ги известат властите за локацијата на лицето и да ја загрозат неговата/нејзината позиција во земјата.

Треба да се спроведе внимателна процена на секој случај за да се реши кои официјални извори ќе се користат, особено кога се работи за случаи каде се вклучени мигранти за кои се верува дека се ирегуларни мигранти.

Во некои случаи можеби ќе биде посоодветно да не се контактираат владините агенции и едноставно да се пристапи на контакти во локалната заедница (пример, локални или верски лидери и групи и/или волонтери од иста етничка група или заедница на која припаѓа бараното лице).

4.3 Предности и пречки при користењето на контакти во заедницата

Контактите во заедницата, меѓу кои вработени и волонтери на националното друштво кои припаѓаат на истата етничка група, честопати може да бидат од голема помош во лоцирањето на мигранти. Контактите од овој вид се доста запознати со состојбите во нивната заедница. Тие се запознати со движењето на поединци во заедницата и може многу да помогнат во однос на одредени прашања како што е на пример спелување на имиња и местоположбата на бараното лице.

Овие контакти може да имаат пристап до информации во однос на неодамна пристигнати мигранти во заедницата и овие извори на информации може да бидат многу по ефективно средство за лоцирање на поединци отколку користењето на официјални канали. Меѓутоа, треба да се биде внимателен во однос на **потенцијалните ризици** кои постојат при користењето на контакти во заедницата. Тие може да бидат следниве:

- **Непристрасност** – лидерите во заедницата може да не ја претставуваат целата заедница, и тие може да не бидат непристрасни. Исто така, тие може да не бидат информирани во однос на најдобрите интереси на бараното лице а може и да имаат дадено одредени ветувања на кланови или групи, вклучително политички групи што може да доведе до загрозување на безбедноста на бараното лице или неговата позиција во земјата.
- **Доверливост** – е уште еден аспект кој што треба да се земе во предвид. Кога ќе се побара информација од владина служба поврзана со барање на информации за одредено барано лице, деталите од барањето се очекува да останат доверливи. Ова не е секогаш таков случај кога национално друштво ќе побара информации од контакт во заедницата: името на бараното лице може да се открие на други членови од етничката група или заедницата во прашање а за тоа може да дознаат и други засегнати страни.
- **Користење на информации** – националното друштво нема голема контрола врз користењето на информации од страна на контактите во заедницата; на пример, групата во заедницата може, без да се консултира со националното друштво да реши да стави постери на јавни места преку кои ќе бара информации за бараното лице.

Иако користењето на контакти во заедницата за лоцирање на луѓе не мора да предизвика никаква штета, важно е да се имаат во предвид овие

ризици, особено кога се бара лице кое може да биде ирегуларен мигрант: тогаш потребата за доверливост е уште поважна и поголема.

4.4 Процена на ризици кога се пристапува на контакти во заедницата

Треба да се спроведе темелна проценка на ризици во однос на потенцијални проблеми кога пристапуваме на контакти во заедницата за да ја добиеме потребната информација. За оваа цел потребно е да се направи внимателна евалуација на ризиците кои може да се појават при користење на одредени извори на информации.

Еден од начините да се поттикне почитување на доверливоста кога се користат контакти во заедницата е да се обезбеди дека лицата во прашања целосно разбираат како се спроведуваат активностите за воспоставување на семејни врски.

Со цел да се потпомогне процената на ризици подоле е претставена стандардна листа за проверка. Кога вршите проценка на ризици во однос на користење на одреден извор на информации за барање на мигранти, пример локална или етничка група, важно е да ги имате сите релевантни информации. Тука мислиме на информации од барателот за бараното лице како и информации за изворот кој предлагате да го консултирате.

Како и кај активностите за воспоставување на семејни врски, водечкиот принцип треба да биде “да не се направи штета”. Ако постојат одредени сомневања за одреден извор, тој извор воопшто не треба да се користи.

Табела 2 – Листа за проверка за проценка на ризици за активно барање на лице

Прашања поврзани со поединци

1. Дали има нешто во случајот што сугерира дека барањето во заедницата не е најсоодветно? Ако има не го користете овој извор во заедницата.
2. Дали имате целосна информација за причината на раздвојувањето на мигрантот од семејството?
3. Дали имате целосна информација за причините за желбата за воспоставување на контакт?
4. Дали имате целосна информација за односите помеѓу барателот и бараното лице?
5. Дали бараното лице е ирегуларен мигрант или се верува дека е таков? Ова можеби нема да може да го откриете, но секако претставува корисна информација.
6. Дали имате целосна информација околу припадноста на бараното лице во однос на политичко убедување, клан, религија, и др.? Ова

ќе во помогне да утврдите со кои извори сакате да контактирате во заедницата.

7. Дали барателот одобрил да се контактираат групи во заедницата за да се лоцира бараното лице? Ако не одобрил, зошто не одобрил? (Кои работи се чувствителни? Ако го знаете ова ќе ви помогне да утврдите како да го спроведете барањето).
8. Дали нешто ви сугерира дека случајот е поврзан со трговија со луѓе? Ако е таква работата, потребно е да бидете многу внимателен бидејќи контактите во заедницата можеби нема да бидат најсигурниот извор на информации, а може да се доведе во прашање и безбедноста на вработените/волонтерите на националното друштво, бараното лице и/или барателот.
9. Дали има некои прашања кои се чувствителни во однос на полот на лицето и изборот на групи кои треба да се контактираат.
10. Дали претходно се имате обратено на оваа група во заедницата? Ако сте контактирале каква беше природата на првата средба? Дали има некои работи на кои треба посебно да се внимава?
11. Какви информации имате во однос на припадноста на групата (политичка, кланска, верска, религиозна припадност и др.)? Што ви сугерира ова во однос на соодветноста на изворот за обезбедување на информации? Дали постои ризик националното друштво да биде идентификувано со политички активности на асоцијацијата?
12. Дали работните методи на групата се во согласност со основните принципи на движењето?
13. Дали имате волонтери од заедницата кои може да обезбедат информации по ова прашање?
14. Дали сте сигурни на кој начин може да помогне групата околу барањето? Дали треба да се праша лидерот на заедницата за локацијата на бараното лице или пак ќе побарате од лидерот да стапи во контакт со заедницата? Ова е важно за да се знае колку и во кој обем ќе бидат користени и циркулирани личните податоци на бараното лице.

4.5 Користење на локални медиуми

Медиумите може да се користат во процесот на барање на мигранти. Посебно може да се користат медиуми кои се специфични за одредена заедница или етничка група. Притоа треба да се имаат во предвид следниве работи:

- Барателот на лицето секогаш треба да поднесе барање за одобрение за користење на медиумот и тој треба да даде и негово одобрение за објавување на имиња (името на барателот на информации или името на бараното лице).
- Треба да се земе во предвид и националното законодавство за заштита на лични податоци кога се користат медиуми за ваква цел.

- Секогаш треба да се имаат во предвид ризиците и чувствителните работи кога се користат медиуми во заедницата, дури иако се има одобрение од барателот на информации. Притоа треба да се има во предвид и припадноста на медиумот кон одредени групи или политички убедувања кои може да ја компромитираат безбедноста на бараното лице и/или неговата позиција во земјата.

По правило, се советува да се истражат сите опции пред да се земе во предвид користењето на одреден медиум доколку постои веројатност да се загрози безбедноста на бараното лице или безбедноста на неговото/нејзиното семејство или неговата/нејзината позиција во земјата, тој медиум не треба да се користи.

Иако користењето на медиумите може да биде доста корисно споредено со други категории на методи за барање на лица, треба секогаш да се имаат во предвид ризиците по безбедноста на бараното лице или на неговото или нејзиното семејство кога нивните имиња ќе се објават во јавноста. Барателот на информации секогаш треба да побара одобрение за користење на медиумот.

5. Промовирање на услуги за воспоставување на семејни врски за мигранти

Пред да им се понудат услугите, мигрантите и нивните семејства мора да добијат информации за воспоставување на семејни врски вклучително со опис на процесот на барање на лица (и ограничувањето на овој процес).

Има 2 главни прашања кои треба да се имаат во предвид во процесот на подигање на свеста за услугите за воспоставување на семејни врски кај мигрантите:

1. Како да се стигне до мигрантите
2. Како да се информираат мигрантите за услугите за воспоставување на семејни врски

5.1 Како да се стигне до мигрантите

Секој процес на дисеминирање се базира на добро мапирање на целната популација. Сепак треба да се имаат во предвид некои прелиминарни потреби:

- Дали мапирањето на различни групи во рамките на мигрантската популација е целосно? Дали различните групи се идентификувани согласно со сите релевантни културни и социјални фактори, како што е наведено во поглавје 2.3.

- Кога се спроведува деталното мапирање, треба да се вклучат експертите за мапирање во заедниците (пример, антропологистите) и членовите на заедницата.
- Кога се пристапува на мигрантите преку асоцијации/групи во заедницата, треба да се земат во предвид следниве работи:
 - Дали асоцијацијата ја претставува заедницата како целина? Ако не, како може да им се пристапи на групите кои не се застапени во асоцијацијата?
 - Дали асоцијацијата може да стигне до најранливите лица во рамките на својата заедница?
 - Преку користење на прашањата од листата за проверка за процена на ризици (види поглавје 4.4) може да дојдете до повеќе информации за природата на асоцијацијата/група во заедницата на која треба да и пристапите.
- Се препорачува во мапирањето да вклучите размислување на мигрантите во однос на работата на Црвениот крст/Црвената полумесечина во нивната земја, и нивните гледишта во однос на имиџот на движењето во нивната заедница.
- Следниве локации може да бидат соодветни места за спроведување на вакви активности:
 - Цркви и џамии или други места за молење
 - Пазари
 - Училишта
 - Места каде се одржуваат културни настани
 - Центри во заедницата
 - Приемни центри и центри каде луѓето се во притвор
 - Клиники
 - Интернет кафиња
 - Организации кои работат со или во име на мигрантска популација.

Мора да се нагласи дека популацијата на ирегуларни мигранти е исклучително тешка за да може да се извлече соодветна слика како резултат на природата на овие заедници кои работат во неформална економија и кои веројатно нема да сакаат да се идентификуваат од очигледни причини. Па затоа при секое мапирање треба да се биде посебно претпазлив.

5.2 Како да се информираат мигрантите за активности за воспоставување на семејни врски

- Дисеминациските активности треба да се спроведат преку користење на соодветни алатки за комуникација за да може

пораката целосно да се комуницира и разбере во заедницата. Секако дека може да се користат и традиционални методи за подигање на свеста за воспоставување на семејни врски кај мигрантите (пример, флаери, постери, радио програми и посебно медиуми во заедницата), но може да се користат и други по имагинарни методи исто така, пример преку стрипови. Овие алатки за комуникација или дисеминација треба да се подготват по можност, заедно со мигрантите.

- За контактирање со мигрантите се препорачува повеќе јазичен пристап.
- Доколку јасно се разберат информациите на националното друштво за активностите за воспоставување на семејни врски, тоа ќе ги зголеми шансите за соодветно упатување на случаи.
- Јасните објаснувања во однос на границите на поддршката (пример, финансиски ограничувања), директно соопштени на мигрантите но исто така и пренесени преку властите и асоцијации во заедницата, помагаат да се избегнат погрешни очекувања.
- Се препорачува да се идентификуваат “мостови”, односно лица кои имаат пристап помеѓу двете култури и кои може да играат важна улога во воспоставувањето на контакти. Волонтерите од малцинските групи може да бидат корисни во обезбедувањето помош при спроведување на работа на полето на службата за барање како резултат на нивните познавања на јазикот и културата но и нивниот пристап до заедницата и нивните контакти во заедницата.
- Исто така треба да се оствари контакт со доверливи лица во заедницата како и поранешни клиенти на полето на воспоставување на семејни врски кои може да служат како промотори и да обезбедат информации од заедницата.
- Исто така не смее да се забораваат вработените или волонтерите од други оддели од националното друштво кои може да бидат од помош при дисеминирање на информации за активности за воспоставување на семејни врски.

Анекс Интернет страни и линкови за обезбедување информации за миграции

1. Карти

Извор/Организација	Интернет страна
i-MAP (interactive map ICMPD, created within the framework of the Dialogue on Mediterranean Transit Migration)	https://www.imap-migration.org/
Interactive Map of Migration Flows	http://pstalker.com/migration/mg_map.htm
Atelier de cartographie Sciences Po	http://cartographie.sciences-po.fr/
Cartothique La Documentation française	http://www.ladocumentationfrancaise.fr/cartotheque/index.shtml
Le Monde Diplomatique	http://www.monde-diplomatique.fr/cartes/

2. Статистички податоци

Извор/Организација	Интернет страна
Еуростат	http://epp.eurostat.ec.europa.eu/
НИДИ / Еуростат	http://www.nidi.knaw.nl/web/html/pushpull/
УНДЕСА	http://www.un.org/esa/population/
Рефернтно Биро за Население	http://www.prb.org/
ОЕЦД Статистички податоци	http://stats.oecd.org/
Евро-Медитерански Конзорциум за Применети Истражувања за Меѓународни Миграции	http://www.carim.org/
Институт за Миграциска Политика	http://www.migrationinformation.org/datahub/
Светска Банка, Истражувачки Програм за Меѓународни Миграции и Развој	http://econ.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/EXTDEC/EXTRESEARCH/EXTPROGRAMS/EXTINTERNATIONAL/0,,contentMDK:21087611~menuPK:3043414~pagePK:64168182~piPK:64168060~theSitePK:1572893,00.html

3. Општи информации

I. ИНСТИТУТИ ЗА ИСТРАЖУВАЊЕ

Извор / Институт за истражување	Опис	Интернет страна
Федерација на Центри за Миграциски студии	Интернет страната на Федерацијата на Центри за Миграциски студии “G. B. Scalabrini” обезбедува пристап до работата на шест партнерски центри во целиот свет.	http://www.scalabrini.org
Центар за миграциски студии	Центарот објавува весник, билтен и разни книги и документи за миграции, бегалци и етнички групи. Сајтот обезбедува комплетна листа на публикации на како и пристап до содржина на најнови текстови од Меѓународниот Миграциски Преглед	http://www.cmsny.org/
Миграциски дијалог Миграциски вести	Обезбедува навремени и фактографски информации и анализи за меѓународни миграциски прашања, најмногу преку својот информативен билтен. Миграциските Вести обезбедуваат резиме и анализи на најважни прашања поврзани со имиграција и интеграција за време на изминатиот квартал.	http://migration.ucdavis.edu/mn/
Меѓународен Институт за Миграции (Универзитет Оксфорд)	Меѓународниот Институт за Миграции се залага за долгорочни развојни решенија по прашањето на глобалната миграција. Неговата интернет страна презентира информации за иницијативи и истражувачки програми, како што е Африканскиот Миграциски Програм, Африканската Иднина за Човечка Мобилност, и Транснационални Миграциски Проекти. Обезбедува пристап до работни документи, статии и книги, онлајн именик за Африкански миграциски истражувачи и онлајн библиотека со референци за миграции во Африка	http://www.imi.ox.ac.uk/
Принудна Миграција Онлајн (Универзитет Оксфорд)	Обезбедува пристап до голем број на онлајн ресурси на тема принудна миграција во светот.	www.forcedmigration.org

II. МЕЃУНАРОДНИ ОРГАНИЗАЦИИ

Извор / Институт за истражување	Опис	Интернет страна
Меѓународен Центар за Подготовка на Миграциски Политики	Меѓу-владина организација чија цел е да промовира, иновативни и одржливи миграциски политики и да функционира како механизам за размена на услуги за владите и организациите во поширокиот Европски регион.	http://www.icmpd.org/15.html
Меѓународен проект Метрополис	Метрополис е меѓународна мрежа за компаративно истражување и подготовка на јавни политики за миграции, и интеграција на имигранти во Канада и во целиот свет.	http://international.metropolis.net/index_e.html
Меѓународна Организација за Миграции (ИОМ)	Обезбедува голем опсег на материјали за агенцијата и нејзините активности во разни земји во светот. Покрај тоа обезбедува пристап до информации за истражување на прашањето на миграции и иницијативи за носење релевантни политики за миграции	www.iom.int
Меѓународен Миграциски Програм, МИГРАНТ	МИГРАНТ го обезбедува следново: информации за својот делокруг на работа, публикации и трудови; Меѓународна база на податоци за работа на мигрантите; и извештаи за состојбата на мигрантите во целиот свет, со статистички информации за трудова миграција.	http://www.ilo.org/public/english/protection/migrant/
Институт за Миграциска Политика	Независен непрофитен институт посветен на проучување на движењето на луѓето во целиот свет. Неговиот сајт нуди сеопфатен поглед на истражувачки програми поврзани со прашањето на имиграцијата на САД, Европската миграција и заштита на бегалците.	www.migrationpolicy.org
Миграциски Информативен Извор	Миграцискиот Информативен Извор е информативен билтен кој го објавува Институтот за Миграциска Политика.	www.migrationinformation.org
УНЕСКО, Меѓународни Миграциски и Мултикултурни Политики	На оваа страна е достапна базата на податоци на Институтот за миграциски истражувања, кој обезбедува информации за речиси 300 институти за истражување и обука во 77 земји. Исто така обезбедува детали од 86 билтени	http://portal.unesco.org/shs/en/ev.php-URL_ID=1211

	кои работат на прашањето на миграциите.	
ОЕЦД Миграции	Сајтот нуди информации за работата на ОЕЦД во однос на економските импликации на миграциите како и на миграциските политики и статистички податоци (континуиран мониторинг на миграциски движења и политики во земјите членки и во земјите надвор од ОЕЦД).	http://www.oecd.org/topic/0,3373,en_2649_37415_1_1_1_1_37415,00.html
УНХЦР	Страната на УНХЦР обезбедува опсежни информации за агенцијата, нејзината мисија, и иницијативите ширум светот, и многу документи кои се однесуваат на бегалците и барателите на азил (RefWorld online).	www.unhcr.org
Светска Банка, Меѓународни Миграции и Развој	Статистички податоци за мигранти според земјата на потекло и според земјата на дестинација.	http://siteresources.worldbank.org/INTPROSPECTS/Resources/334934-1110315015165/T1EstimatesMigrantStocks.xl

III. ОРГАНИЗАЦИИ ЗА ЧОВЕКОВИ ПРАВА

Извор / Институт за истражување	Опис	Интернет страна
Хјуман Рајтс Воч	Независна невладина организација за човекови права. Хјуман Рајтс Воч обезбедува голем број на извештаи и документи поврзани со работата на мигрантите, бегалци, домашни работници, баратели на азил, принудна работа и трговија со луѓе во целиот свет.	www.hrw.org
Амнести Интернешнл	Интернет страната на Амнести Интернешнл содржи извештаи и други корисни информации за мигранти и бегалци, особено за повреди на човековите права на мигрантите низ целиот свет.	www.amnesty.org
ФИДХ	Интернет страната на ФИДХ нуди многу корисни информации за прашања поврзани со миграциите и човековите права, во целиот свет.	http://www.fidh.org/-Migration-Asylum-Policies-

МИСИЈА

Меѓународниот Комитет на Црвен крст е непристрасна, неутрална и независна организација чија хуманитарна мисија е заштита на животот и достоинството на жртвите од вооружени конфликти и други ситуации на насилство и нивно обезбедување со помош.

Меѓународниот Комитет на Црвен крст исто така се труди да го спречи страдањето на луѓето преку промовирање и зајакнување на хуманитарното право и универзални хуманитарни принципи.

Основан во 1863 год., Меѓународниот Комитет на Црвен крст претставува коренот на Женевските Конвенции и Меѓународното Движење на Црвен крст и Црвена полумесечина. Тој ги насочува и координира меѓународните активности на Движењето при вооружени конфликти и други ситуации на насилство.