

دليل العمل الخارجي لوكالة الاتحاد الأوروبي للجوء

دليل العمل الخارجي لوكالة الاتحاد الأوروبي للجوء

2025



تم الانتهاء من هذه المخطوطة في نوفمبر 2025.

تُخلي وكالة الاتحاد الأوروبي للجوء أو أي شخص ينوب عنها مسؤوليتها عن الاستخدام المحتمل للمعلومات الواردة في هذا المنشور.

لوكسمبورغ: مكتب مطبوعات الاتحاد الأوروبي، 2025

© حقوق الطبع والنشر محفوظة لوكالة الاتحاد الأوروبي للجوء لعام 2025

صورة الغلاف / رسم توضيحي:
غلاف الصفحة:

يجوز النسخ بشرط الإشارة إلى المصدر. في حالة استخدام أو إعادة نسخ الصور أو غيرها من المواد التي لا تخضع لحقوق النشر الخاصة بوكالة الاتحاد الأوروبي للجوء، يتعين الحصول على إذن مباشر من أصحاب حقوق النشر.

المحتويات

4	المحتويات
5	تمهيد
5	تفويض البُعد الخارجي لوكالة الاتحاد الأوروبي للجوء
6	مشاركة الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي والبلدان المنتسبة إليه
6	أهداف الدليل
7	هيكل الدليل
8	(1) المساهمة في تعزيز وسنّ تشريعات اللجوء وإنشاء مؤسساته ونظمه، بما يتوافق مع نظام اللجوء الأوروبي المشترك ومعايير الاتحاد الأوروبي
9	تطوير أو موازنة تشريعات وأنظمة اللجوء والاستقبال مع نظام اللجوء الأوروبي المشترك، أو تطويرها وموازنتها معاً...
10	التنسيق بين الجهات المعنية في إدارة اللجوء والاستقبال
11	تعزيز قدرات السلطات الوطنية في مجال إدارة التغيير لتحسين أنظمة اللجوء والاستقبال
12	تخطيط الطوارئ
13	التحول الرقمي
14	المشاركة الدولية
15	(2) المساهمة في وضع إجراءات فعّالة للجوء
16	الحصول على الحماية الدولية
17	تحديد الأشخاص المستضعفين و/أو ذوي الاحتياجات الخاصة وتقييم احتياجاتهم وإحالتهم
18	الإجراءات المتخصصة للقصر غير المصحوبين بذويهم والأطفال المنفصلين عن ذويهم
19	جودة عملية وقرارات اللجوء
20	تنمية قدرات مسؤولي الاتصال الأول
21	تنمية قدرات موظفي اللجوء
22	تحسين فهم إجراءات إعادة التوطين
23	(3) المساهمة في تعزيز نظام استقبال فعّال
24	موازنة شروط الاستقبال مع نظام اللجوء الأوروبي المشترك
25	الإدارة المعززة لمراكز الاستقبال
26	تحديد مواطن الضعف وتقييمها والإحالة والإدارة الفعالة للحالات في الاستقبال
27	تنمية قدرات مسؤولي الاستقبال

تمهيد

تفويض البعد الخارجي لوكالة الاتحاد الأوروبي للجوء

المهمة الأساسية لوكالة الاتحاد الأوروبي للجوء هي تقديم الدعم للدول الأعضاء في تنفيذ نظام اللجوء الأوروبي المشترك. وبالإضافة إلى ذلك، تتخبط الوكالة أيضًا على نحو متزايد في السياق الدولي الأوسع، لا سيما في البعد الخارجي لنظام اللجوء الأوروبي المشترك.

تُحدد **EUAA External Cooperation Strategy** (استراتيجية التعاون الخارجي لوكالة الاتحاد الأوروبي للجوء) الجديدة، التي اعتمدت في مارس 2023، الاتجاه العام لأنشطة وكالة الاتحاد الأوروبي للجوء في البعد الخارجي وأهدافها ونطاقها. وتسعى إلى تحقيق الأهداف الاستراتيجية المتمثلة في إقامة شراكات مع البلدان الثالثة الشريكة من خلال التعاون الفعّال والابتكاري والقائم على الحقوق، وتقديم الدعم المخصص، بالاستفادة من خبرات وكالة الاتحاد الأوروبي للجوء والدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي والبلدان المنتسبة إليه، وأدواتها وأفضل الممارسات المتبعة فيها.

من التغييرات الرئيسية التي أدخلتها استراتيجية التعاون الخارجي هي التحول من تحديد الأولويات الجغرافية الثابتة، حسبما أوردته الاستراتيجية السابقة، إلى نهج أكثر ديناميكية "يركز على العلاقات". وبقتضي هذا النهج أن تُعطي وكالة الاتحاد الأوروبي للجوء الأولوية في عملها الخارجي للبلدان المرشحة والمحتمل ترشحها لعضوية الاتحاد، التي تسعى إلى تحقيق أهدافها بالانضمام إلى الاتحاد الأوروبي، تليها دول الجوار الأوروبي الأخرى، وأخيرًا الدول الواقعة خارج الجوار (المشار إليها في هذه الوثيقة باسم دول "المسار الكامل").

يهدف هذا النهج إلى ضمان قدر أكبر من المرونة، ما يُتيح للوكالة الاستجابة للاحتياجات المتطورة في البعد الخارجي، في حدود مواردها، وتخصيص موارد تتناسب مع مستوى الأولوية الممنوح للبلد/الإقليم المعني.

يتولى قطاع التعاون الدولي داخل الوكالة المسؤولية عن تنسيق تقديم الدعم للبلدان الثالثة الشريكة. واستنادًا إلى خبرته ومعرفته بسياقات البلدان الثالثة الشريكة، وهو ما يُضفي قيمة مضافة على تصميم وتنفيذ مبادرات تنمية القدرات خارج حدود الاتحاد الأوروبي، يتعاون قطاع التعاون الدولي تعاونًا وثيقًا مع القطاعات والمراكز المعنية داخل وكالة الاتحاد الأوروبي للجوء. وفي حين يوسّع الاتحاد الأوروبي من مشاركته في البعد الخارجي لنظام اللجوء الأوروبي المشترك، أصبح للوكالة دورٌ محوري في تعزيز الحوار وتنسيق الجهود وتكثيف أنشطة الدعم لتلبية احتياجات البلدان الثالثة الشريكة.

يمكن للوكالة تقديم مجموعة شاملة من أدوات التعاون لتنفيذ الأنشطة في بلدان ثالثة. وتشمل خرائط طريق ثنائية للتعاون، تُكملها مبادرات (1) إقليمية لتلبية الاحتياجات المشتركة وتيسير تبادل الخبرات داخل أقاليم محددة. بالإضافة إلى ذلك، يمكن للوكالة نشر موظفي الاتصال وإبرام ترتيبات العمل والشروع في أنشطة دعم مخصصة.

تُستحدث هذه الأدوات باستخدام نهج تشاركي، حيث تعمل الوكالة وسلطات الدول الشريكة معًا لتقييم الاحتياجات وتحديد مجالات التعاون. ويؤكد هذا النهج التزام الوكالة بتكثيف استراتيجيات مشاركتها في سبيل التغلب بفعالية على التحديات والاحتياجات الفريدة لكل بلد ثالث شريك، وهو ما يُيسّر اتباع نهج شامل ومتجاوب مع المسائل المتعلقة باللجوء خارج حدود الاتحاد الأوروبي.

تتبنى الوكالة في تعاملها مع الأنشطة الخارجية نهجًا إستراتيجيًا وتكيفيًا، حيث تُطبق الأداة الأنسب لتخطيط الدعم وهيكلته وتقديمه بناءً على الاحتياجات والظروف الخاصة للبلدان الثالثة الشريكة. وتشكل هذه المرونة الاستراتيجية جزءًا لا يتجزأ من نهج الوكالة: يعتمد اختيار الأداة على طبيعة وسياق المشاركة مع دولة ثالثة شريكة معينة.

تتعاون الوكالة، في إطار تنفيذ مسؤولياتها، تعاونًا وثيقًا مع المنظمات الدولية والحكومية الدولية ذات الصلة من خلال اتفاقيات تعاون مختلفة. وهذه الاتفاقيات، التي قد تأخذ شكل ترتيبات عمل أو تُبرم عن طريق رسائل متبادلة، ضرورية لضمان التنسيق الفعّال وتجنب ازدواجية الجهود.

(1) بدعم من مشاريع مختلفة مثل مشروع الاتحاد الأوروبي للدعم الإقليمي لأنظمة إدارة الهجرة المراعية للحماية في غرب البلقان والمشروع الإقليمي التجريبي المعني بشمال أفريقيا والنيجر (كانت الأنشطة مع النيجر معلقة وقت كتابة هذا التقرير).

لتعزيز التنسيق مع مؤسسات الاتحاد الأوروبي، أضفت الوكالة الصفة الرسمية على ترتيب عمل للتعاون في العمل الخارجي مع المديرية العامة للهجرة والشؤون الداخلية في عام 2018 وترتيب عمل مع الدائرة الأوروبية للشؤون الخارجية في عام 2021.

مشاركة الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي والبلدان المنتسبة إليه

تقوم الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي والبلدان المنتسبة إليه بدورٍ محوري في تصميم وتنفيذ أدوات الوكالة للتعاون في البعد الخارجي، نظرًا لقدرتها على تقديم خبرات متخصصة ومصممة خصيصًا لتلبية الاحتياجات والأوضاع الفريدة للبلدان الثالثة الشريكة. وتمتد إسهامات الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي والبلدان المنتسبة إليه إلى ما يتجاوز تبادل المعرفة التقليدي، حيث تشمل المشاركة الفعالة في المناقشات خلال مرحلة صياغة المشروع.

تقدم الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي والبلدان المنتسبة إليه أيضًا مدخلات قيمة مستمدة من خبرتها الواسعة في المسائل المتعلقة باللجوء. وتضمن مشاركتها المباشرة في بلورة المشاريع بما يضمن توافق المبادرات مع المعايير الدولية وأفضل الممارسات الدولية، وبالتالي تعزيز فعاليتها وملاءمتها. ويمكن للخبراء من الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي والبلدان المنتسبة إليه المشاركة بفعالية في الحوار، ما يُيسّر اتباع نهج تعاوني يراعي الفروق القانونية والاجتماعية والثقافية الدقيقة للبلدان الثالثة الشريكة.

تشمل المشاركة المباشرة للدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي والبلدان المنتسبة إليه المشاركة العملية في تقديم الدعم. وتتيح هذه المشاركة الديناميكية نقل الخبرات العملية من سياقات الحوكمة والمجالات السياسية القائمة، ما يعزز التبادل بين النظراء وتحقيق نتائج أكثر استدامة في تنمية القدرات في البلدان الثالثة الشريكة.

علاوة على ذلك، توفر مشاركة الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي والبلدان المنتسبة إليه في أدوات التعاون منصة للتواصل والتعاون. ويمتد هذا التعاون إلى ما هو أبعد من نطاق المشروع المباشر، ما يخلق فرصًا للمهنيين للالتقاء وتبادل الخبرات وتبادل أفضل الممارسات. ويعزز هذا التواصل مجتمعًا للممارسة العملية، ما يُيسّر التعلم المستمر والتحسين المتواصل في مجال المبادرات المتعلقة باللجوء.

أهداف الدليل

يمكن استخدام دليل العمل الخارجي لوكالة الاتحاد الأوروبي للجوء لتيسير عملية المشاركة بين الوكالة والبلدان الثالثة الشريكة، وكذلك لإثراء التفاوض وتصميم خرائط الطريق وغيرها من أدوات التعاون. ويمثل الدليل إطارًا مرجعيًا خلال المشاورات غير الرسمية مع البلدان الثالثة الشريكة، ويقدم معلومات ورؤى أساسية بشأن النطاق والمحتوى المحتملين لدعم وكالة الاتحاد الأوروبي للجوء.

في هذا الصدد، يمكن أن يمثل الدليل أداة مفيدة في مختلف المراحل، على النحو المبين في مخطط العمل أدناه:



في إطار المرحلة التمهيدية، يُنشر الدليل على الموقع الإلكتروني للوكالة ويُعمَّم بصفة منتظمة بين محاورها. المرحلة التمهيدية هي خطوة تمهيدية وعامة تهدف إلى رفع مستوى الوعي العام حول الدعم الذي يمكن أن تنفذه الوكالة للمساعدة في البلدان الثالثة الشريكة.

تشير المرحلة الأولى إلى استخدام الدليل أثناء المشاورات غير الرسمية بين الوكالة والبلدان الثالثة الشريكة، حيث يمكن استخدامه لإثراء النقاش حول الدعم المقدم من الوكالة وتحديد المجالات ذات الأولوية لتقييم الاحتياجات.

في المرحلة الثانية، يمكن استخدام الدليل لتحديد أنواع محددة من الدعم لتلبية احتياجات البلدان الثالثة الشريكة، ولضمان إجراء عملية تحديد الأولويات بكفاءة وفعالية. كما يمكن أن يكون الدليل بمثابة أساس لوضع خرائط طريق للتعاون.

يهدف الدليل أيضًا إلى تعزيز منهجية البرمجة القائمة على الاحتياجات والموجهة نحو تحقيق النتائج. ويسعى الدليل إلى تعزيز الوعي بين الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي والبلدان المنتسبة إليه والبلدان الثالثة الشريكة فيما يتعلق بالمجموعة المتنوعة من إجراءات الدعم التي تقدمها الوكالة.

يمثل الدليل إطار عمل غير ملزم يكمل عملية تقييم الاحتياجات المشتركة التي تقوم بها الوكالة والبلد الثالث الشريك المعني. ذلك أن عملية تقييم الاحتياجات المشتركة تشتمل على جهود تعاونية لتحديد المجالات ذات الأولوية التي تتطلب الدعم. وييسر الدليل بدوره تحديد مجالات التعاون المحتملة دون وصف إجراءات محددة. وبدلاً من ذلك، عملية برمجة تعاونية.

يتم اتخاذ القرارات بشأن الأنشطة الواجب تنفيذها بشكل تعاوني، مع مراعاة عوامل مثل احتياجات أصحاب المصلحة والموارد المتاحة والسياقات المحلية. ويضمن هذا النهج أن تكون إجراءات الدعم مصممة خصيصاً لتناسب مع الظروف والأولويات الفريدة لكل بلد ثالث شريك، ومن ثم تعزيز النتائج المستدامة والمؤثرة. فالدليل بمثابة دليل ديناميكي يشجع على المرونة والقدرة على التكيف في تصميم أنشطة دعم فعالة.

علاوة على ذلك، فإن الأنشطة المذكورة في كل نوع من أنواع الدعم ليست جامعة مانعة وإنما تهدف إلى تقديم أمثلة على أنواع الدعم المقترحة. بالإضافة إلى ذلك، قد يتم تحديث عنوان ومحتوى الوحدات التدريبية للوكالة ومنشوراتها بمرور الوقت. لذلك يُشجّع المستخدمون على الرجوع إلى الصفحات ذات الصلة من الموقع الإلكتروني⁽²⁾ للوكالة. وأخيراً، يهدف الدليل إلى أن يكون وثيقة ديناميكية تسمح بإجراء تحديثات وتعديلات لتلبية الاحتياجات والأولويات المتطورة في المستقبل.

هيكل الدليل

وفقاً لنموذج خارطة الطريق، يتمحور دليل العمل الخارجي للوكالة حول ثلاثة مجالات تعاون أساسية:



ينقسم كل مجال إلى فصول فرعية تحدّد بعبارات عامة وتخطيطية مختلف أنواع الإجراءات، بما فيها وصف شامل للدعم والنتائج والمخرجات المرجوة منه والأنشطة المقترحة. وحيثما كان ذلك مناسباً، تتم الإشارة أيضاً إلى التدريب أو المنشورات أو الأدوات الخاصة بالوكالة.

يتم تذكير مستخدمي هذه الوثيقة بأن الدليل يمثل جهداً لتقسيم وتنظيم وتقديم أنواع مختلفة من الدعم يتم تنفيذها بعد ذلك في بيئات معقدة ومتنوعة، وبالتالي يمكن أن تختلف في نطاقها وحجمها. ولذلك، يمكن الجمع بين أنواع الدعم الموصوفة هنا وتكييفها وتعديلها وفقاً للسياق المحدد للبلدان الثالثة الشريكة واحتياجاتها الخاصة.

⁽²⁾ <https://euaa.europa.eu/training> و:

https://euaa.europa.eu/publications?field_category_target_id=All&language=en&field_geo_coverage_target_id=&field_keywords_target_id=&title

1) المساهمة في تعزيز وسنّ تشريعات اللجوء وإنشاء مؤسساته ونظمه، بما يتوافق مع نظام اللجوء الأوروبي المشترك ومعايير الاتحاد الأوروبي

يركز هذا القسم على وضع الأسس القانونية وتنفيذها بما يتوافق مع نظام اللجوء الأوروبي المشترك، وهو أمر ضروري لحماية حقوق طالبي اللجوء واللاجئين ورفاههم، مع تعزيز اتباع نهج موحد عبر الحدود.

من خلال التوجيه الفني والحوار البناء، يمكن أن تساعد الوكالة السلطات الوطنية في تطوير وتعزيز إطار اللجوء لديها لضمان موافقته مع نظام اللجوء الأوروبي المشترك. ويشمل دعم الحوكمة تقديم المشورة بشأن مراجعة النماذج والاستراتيجيات الوطنية المتعلقة باللجوء والاستقبال وتعزيز آليات التنسيق بين أصحاب المصلحة المعنيين على المستوى المركزي.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تسهم الوكالة في تطوير قدرات المؤسسات المسؤولة عن شؤون اللجوء في البلدان الثالثة الشريكة من خلال التدريب المخصص والتوجيه الفني وتبادل المعلومات.

ضمن هذا الإطار، يبرز تبادل أفضل الممارسات مع الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي والبلدان المنتسبة إليه كعنصر حاسم. فمن خلال تيسير تبادل النهج والمنهجيات الناجحة، تعزز الوكالة التعلم المتبادل، ما يُتيح للبلدان الثالثة الشريكة فرصة الاستفادة من خبرات واستراتيجيات الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي والبلدان المنتسبة إليه، وهو ما يُسهم في تحسين أنظمة اللجوء والاستقبال بوجه عام.

يعرض القسم التالي المجالات الرئيسية التي يمكن أن تقدم فيها الوكالة الدعم للبلدان الثالثة الشريكة، مع تسليط الضوء على النتائج والإنجازات المرجوة، بالإضافة إلى قائمة استرشادية بالأنشطة التي يمكن تنفيذها في إطار كل مجال من مجالات الدعم.



تطوير أو موازنة تشريعات وأنظمة اللجوء والاستقبال مع نظام اللجوء الأوروبي المشترك، أو تطويرها ومواءمتها معًا

الوصف العام للدعم

تتعاون وكالة الاتحاد الأوروبي للجوء تعاونًا وثيقًا مع البلدان الثالثة الشريكة لدعم موازنة تشريعاتها القائمة مع نظام اللجوء الأوروبي المشترك وزيادة كفاءة أنظمة اللجوء والاستقبال لديها.

في هذا السياق، تعمل الوكالة كقناة لنقل المعرفة ومشاركة أفضل الممارسات والرؤى المستقاة من تجارب الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي والبلدان المنتسبة إليه. وهذا لا يرفع من قدرات البلدان الثالثة الشريكة فحسب، بل يسهم أيضًا في تحقيق الهدف الأوسع المتمثل في إرساء فهم مشترك لنماذج واستراتيجيات اللجوء والاستقبال بين الاتحاد الأوروبي والبلدان الثالثة الشريكة.

النتائج والمخرجات المرجوة

تتمثل النتيجة المرجوة من هذا الدعم في المساهمة في تصميم أو مراجعة إطار قانوني يمكن البلدان الثالثة الشريكة من بناء أنظمة لجوء سريعة وفعالة تستند إلى معايير نظام اللجوء الأوروبي المشترك، مع الحفاظ على حقوق طالبي اللجوء وصون كرامتهم.

الأنشطة الاستراتيجية

- تقديم مشورة الخبراء بشأن تشريعات واستراتيجيات ونماذج اللجوء أو الاستقبال الوطنية القائمة، مع تحديد التحسينات المحتملة لتيسير الموازنة مع نظام اللجوء الأوروبي المشترك؛
- تنظيم حلقات دراسية متخصصة تتناول مواضيعًا تتعلق بتطوير التشريعات والاستراتيجيات والنماذج الوطنية، أو مراجعتها؛
- تنظيم عملية تشاورية للأطراف المعنية الداخلية والخارجية المشاركة في أنظمة اللجوء والاستقبال؛
- تبادل النماذج والممارسات الجيدة والاستراتيجيات التي اعتمدتها الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي والبلدان المنتسبة إليه، لا سيما ضمن إطار الشبكات المواضيعية لوكالة الاتحاد الأوروبي للجوء؛
- تنظيم زيارات دراسية إلى الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي والبلدان المنتسبة إليه لتبادل المعلومات حول نماذج اللجوء والاستقبال وأفضل الممارسات والآليات التشغيلية والتخطيط الاستراتيجية؛
- دعم التدريب والتطوير المهني لموظفي اللجوء والاستقبال المشاركين في تصميم الاستراتيجيات؛
- تعزيز المشاركة في الوحدات التدريبية ذات الصلة للوكالة؛
- ترجمة ونشر المنشورات ذات الصلة الصادرة عن الوكالة.



التنسيق بين الجهات المعنية في إدارة اللجوء والاستقبال

الوصف العام للدعم

إدراكًا للأهمية الحاسمة للمؤسسات المنسقة تنسيقًا جيدًا والضمانات الإجرائية القوية في عملية اللجوء، تتبع وكالة الاتحاد الأوروبي للجوء نهجًا شاملاً بالتعاون مع البلدان الثالثة الشريكة. إذ تدعم الوكالة بنشاط البلدان الثالثة الشريكة في وضع آليات تنسيق فعالة بين جميع أصحاب المصلحة الذين يضطلعون بدورٍ في نظام اللجوء والاستقبال، بما فيها - على سبيل المثال لا الحصر - الوكالات الحكومية وغير الحكومية والمؤسسات والمنظمات الشريكة العاملة في عدد من المجالات مثل الصحة وإنفاذ القانون والتعليم والخدمات الاجتماعية وحماية الطفل والاندماج.

من خلال تعزيز التعاون والتواصل الفعال، تُسهم الوكالة في إنشاء أو تعزيز إطار مؤسسي متماسك داخل البلدان الثالثة الشريكة. ويمتد هذا النهج ليشمل إنشاء شبكات النظراء التي تجمع خبراء من مختلف المجالات لمعالجة جوانب محددة من إجراءات اللجوء. ومن شأن مجموعات العمل هذه أن تكون بمثابة منصات لتبادل الرؤى والتغلب على التحديات في حينه وابتكار حلول جماعية لتعزيز الكفاءة والفعالية الشاملة لأنظمة اللجوء.

النتائج والمخرجات المرجوة

الهدف من ذلك هو إنشاء مؤسسات تعمل وفقًا لمعايير سيادة القانون المنطبقة ذات الصلة بالإدارات العامة، بما يضمن استجابة متزامنة ومنسقة تنسيقًا جيدًا للتحديات المعقدة المرتبطة باللجوء والاستقبال. وتساعد الوكالة في تعزيز الأسس المؤسسية للبلدان الثالثة الشريكة، وهو ما يُسهم في عملية لجوء مبسطة ومركزة على الحقوق.

الأنشطة الاستراتيجية

- دعم السلطات في إنشاء وتخطيط آليات ومنصات تنسيق وطنية تضم أصحاب المصلحة المعنيين؛
- دعم تحديد فجوات التنسيق والتواصل الرئيسية داخل المنظومة؛
- تقديم المشورة بشأن شبكات الأقران أو تيسير إنشاء شبكات الأقران، التي تضم جهات اتصال من أصحاب المصلحة المعنيين، لمواجهة التحديات وتحديد الإجراءات المحتملة والإحاطة بآثر المستجدات؛
- تقديم الدعم الفني بشأن إعداد أو مراجعة المبادئ التوجيهية وإجراءات التشغيل الموحدة والأدوات العملية بشأن انسيابية التواصل والأدوار والمسؤوليات؛
- تعزيز أوجه التآزر، بما في ذلك سير العمل وقنوات الاتصال، مع أصحاب المصلحة المعنيين لتعزيز التعاون والفعالية.



تعزيز قدرات السلطات الوطنية في مجال إدارة التغيير لتحسين أنظمة اللجوء والاستقبال

الوصف العام للدعم

يمكن للوكالة تقديم التوجيه والمشورة الفنية لدعم التغيير أو التعديل أو التطوير التنظيمي المطلوب لإنشاء أو تحسين أنظمة اللجوء والاستقبال الفعالة، بما يتوافق مع الإطار القانوني للاتحاد الأوروبي والمعايير وأفضل الممارسات.

بحسب السياق والاحتياجات ذات الصلة، يمكن أن يركز هذا الدعم على نظام اللجوء أو نظام الاستقبال، أو كليهما معاً، أو على مجالات محددة تتطلب تغييراً في الهيكل التنظيمي.

النتائج والمخرجات المرجوة

يهدف مجال التعاون هذا إلى دعم تطوير أو تعزيز كفاءة وفعالية واستدامة أطر الإدارة المتعلقة باللجوء والاستقبال. وعلاوة على ذلك، فإن تصميم وتخطيط وتنفيذ استراتيجية وهيكل الموارد البشرية سييسّر عملية التحول إلى الاستراتيجيات المحددة أو المنقحة الجديدة وجودة العمليات.

الأنشطة الاسترشادية

- دعم تصميم المخططات التنظيمية وتوضيح التغييرات الهيكلية والتشغيلية المطلوبة لتعزيز أنظمة اللجوء أو الاستقبال، أو كليهما معاً؛
- دعم تحديد فجوات الكفاءة استناداً إلى الإطار الأوروبي للمؤهلات القطاعية، ووضع خطة لتنمية القدرات؛
- دعم تحديد الاحتياجات التدريبية لموظفي اللجوء والاستقبال وغيرهم من أصحاب المصلحة المعنيين؛
- دعم وضع خطة تدريب وطنية لموظفي اللجوء والاستقبال؛
- تيسير ودعم تقديم الدورات التدريبية على الصعيد الوطني أو الإقليمي؛
- تعزيز المشاركة في الوحدات التدريبية ذات الصلة للوكالة؛
- ترجمة ونشر المنشورات ذات الصلة الصادرة عن الوكالة.

تخطيط الطوارئ

الوصف العام للدعم

يُعد تخطيط الطوارئ جانباً أساسياً لإدارة حالات تدفق أعداد كبيرة من اللاجئين بفعالية وامتثالاً للالتزامات الدولية، ويشمل الإجراءات التي يجب اتخاذها قبل وأثناء وبعد هذه الأحداث. وهذا التخطيط مهم، لا سيما في ضمان الإدارة الملائمة للأشخاص الضعفاء.

تقدم الوكالة الدعم الفني في عملية وضع خطط الطوارئ أو مراجعتها. ويشمل ذلك تقديم إرشادات الخبراء وتعليقاتهم وتوصياتهم أثناء وضع أو مراجعة خطط الطوارئ في البلدان الثالثة الشريكة. ومن خلال هذه الجهود، تُسهم الوكالة في تعزيز قدرات السلطات الوطنية على التأهب والاستجابة الشاملة في الإدارة الفعّالة لحالات تدفق اللاجئين بأعداد كبيرة.

كما تدعم الوكالة البلدان الثالثة الشريكة لضمان أن تتضمن خطط الطوارئ أدوات وإجراءات فعّالة لتحديد وإحالة الفُصّر غير المصحوبين بذويهم. ويضمن هذا حصولهم على المساعدة والخدمات اللازمة بما يتوافق مع المعايير الدولية. بالإضافة إلى ذلك، تُيسّر الوكالة تعزيز مهارات السلطات الوطنية واستعدادها من خلال ورش العمل وتبادل الخبرات في مجال التخطيط للطوارئ من الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي والبلدان المنتسبة إليه.

النتائج والمخرجات المرجوة

يهدف هذا الدعم إلى تعزيز قدرات الاستعداد والاستجابة الشاملة لدى السلطات الوطنية لإدارة التدفقات الكبيرة من خلال توفير إرشادات الخبراء أثناء عملية وضع خطط الطوارئ ومراجعتها. كما يضمن أن تتضمن خطط الطوارئ أدوات وإجراءات فعّالة لتحديد وإحالة الفُصّر غير المصحوبين بذويهم، وبالتالي ضمان حصولهم على المساعدة اللازمة، بما يتوافق مع المعايير الدولية. ويهدف هذا الجهد في نهاية المطاف إلى تحسين مهارات السلطات الوطنية وجاهزيتها، وتمكينها من تنفيذ خطط الطوارئ بفعالية.

الأنشطة الاستراتيجية

- دعم وضع أو مراجعة خطة الطوارئ من خلال توفير المنهجية والتوجيهات الفنية والتعليقات والتوصيات بشأن نموذج خطة الطوارئ ومنهجية التخطيط للطوارئ؛
- التوجيه الفني بشأن هيكلية عملية وضع خطط الطوارئ ومراجعتها (مثل تقديم الدعم في تحديد المؤسسات التي ينبغي إشراكها في ترتيب الاجتماعات المواضيعية لمجموعة العمل المعنية، وما إلى ذلك)؛
- تقديم تعليقات الخبراء حول الإعداد لتطبيق خطط الطوارئ؛
- دعم وضع السيناريوهات وخطط الاستجابة المقابلة؛
- دعم تصميم وتنفيذ عمليات الاختبار لتعزيز قدرات التأهب والاستجابة؛
- ترجمة ونشر المنشورات ذات الصلة الصادرة عن الوكالة.

التحول الرقمي

الوصف العام للدعم

ينصب تركيز الوكالة بشدة على الابتكار الرقمي. ويتضمن ذلك تنقيح عمليات اللجوء وأنظمة الاستقبال من خلال رقمنة الإجراءات الورقية أو تحسين العمليات الحالية باستخدام الأدوات الرقمية.

لطالما كان الابتكار الرقمي والتقدم التكنولوجي من النقاط المحورية لكل من الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي والبلدان المنتسبة إليه والوكالة على حدٍ سواء، إلا أن جائحة كوفيد-19 كانت بمثابة حافز لتسريع جهود الرقمنة. إن رقمنة عمليات اللجوء أمر ضروري من أجل تحسين كفاءة إجراءات اللجوء وإنشاء عمليات قابلة للتطوير يمكنها التعامل مع الزيادات المفاجئة في الطلبات الجديدة.

يمكن لوكالة الاتحاد الأوروبي للجوء تقديم الدعم للبلدان الثالثة الشريكة للتعرف على فرص التحول الرقمي ضمن أنظمة اللجوء لديها. من خلال توفير الخبرة والتوجيه، تمكن الوكالة البلدان الثالثة الشريكة من استكشاف وتنفيذ الحلول الرقمية التي تعزز كفاءة وفعالية عمليات اللجوء لديها، ما يعزز النهج التعاوني للتقدم التكنولوجي في منظومة اللجوء العالمية.

النتائج والمخرجات المرجوة

الهدف من ذلك هو الجمع بين الإدارة التقليدية للمعرفة والحلول التكنولوجية الحديثة، وهو ما يسهم في تبسيط العمليات وضمان تحسين إمكانية الوصول إلى المعلومات المتعلقة باللجوء. تشمل المخرجات منهجيات موثقة وتقارير عن فرص التحول الرقمي وممارسات محسنة لإدارة المعرفة.

الأنشطة الاستراتيجية

- تقييم الاحتياجات ومراجعة الأنظمة والعمليات الحالية وتحديد مجالات التحسين؛
- تحديد أفضل الممارسات والنماذج في جميع الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي والبلدان المنتسبة إليه التي تلبي احتياجات البلدان الثالثة الشريكة؛
- تقديم توصيات بشأن العمليات المتعلقة بالتصميم.



المشاركة الدولية

الوصف العام للدعم

تُشارك الوكالة بنشاط في تطوير قدرات البلدان الثالثة الشريكة وتوسيع نطاق دعمها خارج السياق الوطني لتمكينها من المشاركة الفعالة في المشاريع والمبادرات الدولية المتعلقة باللجوء. وتهدف هذه المشاركة إلى تعزيز التبادل المعرفي الاستراتيجي على المستويين الإقليمي والعالمي.

يمكن للوكالة تيسير الربط بين البلدان الثالثة الشريكة والشبكات والمنظمات والمبادرات الدولية القائمة المخصصة للحماية الدولية. ويُتيح هذا النهج التعاوني الفرصة لتبادل الخبرات والدروس المستفادة والحلول المبتكرة على نطاق أوسع، مع تعزيز التعاون والشراكات. وتُعزز هذه المشاركة أيضاً من مكانة وحضور البلدان الثالثة الشريكة على الساحة الدولية.

النتائج والمخرجات المرجوة

والهدف من ذلك هو تعزيز التفاعل والمشاركة الفعالة للبلدان الثالثة الشريكة في المشاريع والمننديات الدولية المتعلقة بالحماية الدولية، ما يُعزز تبادل أفضل الممارسات والتعاون. تشمل المخرجات مبادرات تعاونية موثقة وتقارير مشاركة وقدرات معززة للمشاركة الدولية الفعالة في المشاريع المتعلقة باللجوء.

الأنشطة الاستراتيجية

- دعم المشاركة في الفعاليات المواضيعية للوكالة أو الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي والبلدان المنتسبة إليه؛
- دعم المشاركة في الحلقات الدراسية الإقليمية حول الموضوعات المتعلقة بتطوير وتعزيز أنظمة اللجوء والاستقبال؛
- دعم المشاركة المنسقة في المننديات العالمية للمناقشات حول اللجوء والهجرة.



(2) المساهمة في وضع إجراءات فعّالة للجوء

يبحث هذا القسم الجوانب الأساسية التي تُسهم في تحسين فعّالية إجراءات اللجوء المنطبقة في كل بلد ثالث شريك.

تدعم الوكالة السلطات الوطنية في تعزيز إدارة إجراءات اللجوء لديها من خلال تصميم ومراجعة سير العمل والوثائق التوجيهية وإجراءات التشغيل الموحدة والأدوات بهدف تحسين تنظيم ومواءمة ومساءلة نظام الحماية الدولية.

علاوة على ذلك، يركز القسم على تعزيز قدرة مسؤولي الاتصال الأول لضمان الوصول الفعّال إلى إجراءات اللجوء، وتحديد وإحالة الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة و/أو المستضعفين على وجه السرعة، وتوفير المعلومات ذات الصلة بالحقوق والواجبات لمقدمي الطلبات. كما يشمل ذلك المعالجة الجيدة لطلبات اللجوء في المرحلتين الأولى والثانية لتحسين الشفافية والاتساق والمساءلة. وأخيراً، تُبذل الجهود لتعزيز فهم إجراءات إعادة التوطين.





الحصول على الحماية الدولية

الوصف العام للدعم

يمكن للوكالة دعم البلدان الثالثة الشريكة في إنشاء أو تنقيح آليات لتحديد هوية مقدمي طلبات الحماية الدولية وتسجيلهم وإحالتهم على وجه السرعة، وبالتالي ضمان الوصول الفعال إلى إجراءات اللجوء، مع احترام الحقوق الأساسية الرئيسية والالتزامات الدولية. وبالإضافة إلى ذلك، يمكن للوكالة تيسير إعداد مواد إعلامية واضحة، لكل من أصحاب المصلحة الوطنيين ومقدمي الطلبات على حد سواء.

من خلال التعاون مع الجهات المعنية ذات الصلة، تؤدي الوكالة دورًا حاسمًا في تطوير وتعزيز قدرة السلطات المختصة على تحديد هوية طالبي الحماية الدولية وتوجيههم وتسجيلهم على الفور وإحالتهم إلى المسار الإجرائي ذي الصلة.

يسهم هذا النهج الشامل، الذي يتضمن تقييم الاحتياجات وإيجاد حلول خاصة بالسياق، في إنشاء نظام لا يضمن إمكانية الوصول فحسب، بل يستجيب أيضًا بفعالية للاحتياجات والسياق الفريد للبلدان الثالثة الشريكة.

النتائج والمخرجات المرجوة

يهدف مجال التعاون هذا إلى تحسين اكتساب مسؤولي الاتصال الأول في البلدان الثالثة القدرات على التعرف على الأفراد الذين لديهم مواطن ضعف والمحتاجين إلى الحماية الدولية، أو تحسين هذه القدرات لديهم، وتوفير الضمانات الإجرائية والدعم المناسبين، بما يتوافق مع معايير نظام اللجوء الأوروبي المشترك.

الأنشطة الاسترشادية

- تقديم ورش عمل مصممة خصيصًا حول الوصول إلى إجراءات اللجوء والأدلة العملية والأدوات ذات الصلة للوكالة مثل مجموعة أدوات الضعف (أداة تقييم الاحتياجات الخاصة ومواطن الضعف وأداة تحديد هوية الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة)؛
- دعم تطوير وتنقيح إجراءات التشغيل الموحدة الوطنية وإرشادات العمل والمبادئ التوجيهية والأدوات التي تحدد بوضوح مهام وأدوار ومسؤوليات أصحاب المصلحة المعنيين وآليات إدارة سير العمل والإحالة الضرورية لضمان الوصول الفعال إلى إجراءات اللجوء. وقد يشمل ذلك دمج المعايير والقوائم المرجعية الخاصة بالتحديد المسبق للضعف وتحديد الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة وتسجيل الرغبات وتسجيل الطلبات وتقديمها؛
- دعم تطوير المواد الإعلامية وتحسينها ونشرها، بما في ذلك المواد المخصصة للاحتياجات الخاصة للأشخاص المستضعفين؛
- تشجيع المشاركة في الوحدات التدريبية ذات الصلة للوكالة (مثل الوصول إلى إجراءات اللجوء؛ والتسجيل؛ وتحديد الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة؛ والتواصل مع طالبي اللجوء)؛
- ترجمة ونشر المنشورات ذات الصلة الصادرة عن الوكالة.



تحديد الأشخاص المستضعفين و/أو ذوي الاحتياجات الخاصة وتقييم احتياجاتهم وإحالتهم

الوصف العام للدعم

من الأهمية بمكان تحديد الأشخاص المستضعفين و/أو ذوي الاحتياجات الخاصة وتقييم احتياجاتهم في حينه لتوفير وسائل الحماية/الضمانات الإجرائية ذات الصلة والدعم المخصص لهم.

يمكن للوكالة تيسير جهود البلدان الثالثة الشريكة لتحديد الأشخاص المستضعفين و/أو ذوي الاحتياجات الخاصة وتقييم احتياجاتهم وإحالتهم بطريقة سريعة ومناسبة إلى الإجراءات ذات الصلة ومقدم الخدمات المتخصصة، مع ضمان احترام مبدأي عدم الإضرار والسرية. ويعتمد هذا الدعم على مجموعة متنوعة من الأدوات والدورات التدريبية التي أعدتها الوكالة، بالإضافة إلى الخبرات وأفضل الممارسات من الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي والبلدان المنتسبة إليه.

كما يمكن للوكالة مساعدة البلدان الثالثة الشريكة في تطوير وتنفيذ أدوات ومبادئ توجيهية واضحة لتحسين فعالية العمليات.

النتائج والمخرجات المرجوة

يهدف الدعم إلى إنشاء عملية تحديد وتقييم أكثر استجابة ودقة لمواطن الضعف، ما ينتج عنه الوصول الفوري إلى الدعم والضمانات الإجرائية. وتشمل المخرجات بروتوكولات شاملة ومبادئ توجيهية وأدوات عملية تمكن البلدان الثالثة الشريكة من تلبية الاحتياجات الفريدة للأشخاص المستضعفين من بداية عملية اللجوء.

الأنشطة الاستراتيجية

- تقديم المشورة الفنية بشأن تطوير الأدوات والإجراءات المتعلقة بسرعة تحديد الأشخاص المستضعفين و/أو ذوي الاحتياجات الخاصة وتقييم احتياجاتهم وإحالتهم؛
- تقديم الدعم لتصميم أو تنفيذ أو تحسين الأدوات والعمليات وطرق سير العمل ذات الصلة؛
- دعم إنشاء آليات جمع البيانات وإعداد التقارير وتحسينها؛
- عقد ورش عمل وجلسات تدريب على استخدام أدوات تحديد الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة وأدوات الإحالة؛
- تقديم التدريب على رأس العمل على إجراءات الإحالة الوطنية لتحديد مواطن الضعف وتقييمها؛
- تبسيط بعثات الخبراء للتعريف بأفضل الممارسات في الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي والبلدان المنتسبة إليه بشأن تحديد الأشخاص المستضعفين و/أو ذوي الاحتياجات الخاصة وتقييم احتياجاتهم وإحالتهم؛
- تعزيز المشاركة في وحدات التدريب ذات الصلة للوكالة (على سبيل المثال، مقدمة عن الضعف؛ الاتجار بالبشر؛ مقدمو الطلبات من ذوي الميول الجنسية المختلفة؛ الأطفال في عملية اللجوء؛ ضحايا العنف القائم على نوع الاجتماعي)؛
- ترجمة ونشر المنشورات ذات الصلة الصادرة عن الوكالة.

الإجراءات المتخصصة للقصر غير المصحوبين بذويهم والأطفال المنفصلين عن ذويهم

الوصف العام للدعم

في إطار دعم الأشخاص المستضعفين، ينصب تركيز الوكالة بصفة خاصة على القصر غير المصحوبين بذويهم والأطفال المنفصلين عن ذويهم، حيث يمكنها تقديم الدعم المتخصص للسلطات الوطنية في البلدان الثالثة الشريكة فيما يتعلق بتطبيق مبدأ المصالح الفضلى للطفل وتعزيز الضمانات في إجراءات اللجوء للأطفال.

وبصورة أدق، يمكن أن تساعد الوكالة في وضع الإجراءات والعمليات وطرق سير العمل ذات الصلة ومراجعتها وتحسينها. كما يمكنها تيسير توفير دعم الخبراء وتنظيم ورش العمل ودورات التدريب أثناء العمل. ومن خلال الاستفادة من معارف وخبرات خبراء الوكالة والدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي والبلدان المنتسبة إليه، يمكن أن تساعد الوكالة في تعزيز قدرات السلطات المختصة والموظفين المعنيين بمصلحة الطفل الفضلى وعمليات تقييم العمر.

يمكن أن يشمل هذا الدعم إجراء تقييم شامل للأطر والممارسات القانونية الحالية المتعلقة بإجراءات تقييم السن، ودراسة مدى توافقها مع حقوق الطفل والمعايير الدولية. وتيسر الوكالة هذه العملية من خلال تقديم الخبرة في تحليل الممارسات القائمة وتحديد الثغرات أو العقبات المحتملة أمام تقييم العمر المتوافق مع الحقوق.

النتائج والمخرجات المرجوة

يهدف هذا التدخل إلى دعم إنشاء العمليات المتخصصة للقصر غير المصحوبين بذويهم أو تحسينها، بما في ذلك ضمن نظام الاستقبال، وتعزيز التنسيق بين السلطات وأصحاب المصلحة الآخرين المسؤولين عن رعاية الأطفال غير المصحوبين بذويهم.

الأنشطة الاستراتيجية

- تقييم الإطار الحالي لإدارة القصر غير المصحوبين بذويهم في أنظمة اللجوء والاستقبال لتحديد الاحتياجات والفجوات؛
- تقديم توجيهات بشأن الإجراءات الوطنية لتقييم العمر؛
- تقديم التوجيهات بشأن وضع البروتوكولات وطرق سير العمل وإجراءات التشغيل الموحدة ومراجعتها وتنفيذها، بما في ذلك توفير الضمانات الإجرائية والإحالة والتوزيع على مرافق الاستقبال وخطط الوصاية وتقييم وتحديد المصالح الفضلى وتقييم العمر؛
- عقد ورش عمل ودورات تدريبية أثناء العمل حول إدارة حالات الأطفال غير المصحوبين بذويهم، وأدوار ومسؤوليات الأوصياء، وتقييم العمر، وتقييم المصالح الفضلى؛
- إجراء مشاورات مع أصحاب المصلحة المعنيين وتقديم التوجيه بشأن إنشاء مجموعات العمل وتحديد اختصاصاتها وآليات التنسيق فيما بينها؛
- تيسير بعثات الخبراء للتعريف بأفضل الممارسات المتبعة في الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي والبلدان المنتسبة إليه في مجال تقييم العمر؛
- ترجمة ونشر دليل الوكالة العملي لتقييم العمر ومقاطع فيديو حول تقييم العمر؛
- تعزيز المشاركة في الوحدات التدريبية ذات الصلة للوكالة؛
- ترجمة ونشر المنشورات ذات الصلة الصادرة عن الوكالة.

جودة عملية وقرارات اللجوء

الوصف العام للدعم

يمكن للوكالة دعم البلدان الثالثة الشريكة في تصميم أو تحسين طرق سير عمل إدارة اللجوء وضمان الجودة في تقديم الطلبات وإدارة البيانات ونظام الجدولة وإعداد الملفات واتخاذ القرارات (بما فيها المقابلات وتقييم الأدلة والمخاطر) والإخطار بالقرارات ومراجعة الجودة.

النتائج والمخرجات المرجوة

يهدف الدعم المقدم من الوكالة إلى تعزيز قدرات البلدان الثالثة الشريكة في معالجة طلبات اللجوء بما يتوافق مع المعايير الدولية. ويشمل ذلك تحسين طرق سير العمل وتوحيد الإجراءات وتنفيذ إجراءات تشغيل موحدة ناجحة من الناحية التقنية وتعزيز المهارات المتقدمة للموظفين المعنيين.

الأنشطة الاستراتيجية

- تحديد إطار العمل الخاص باللجوء ومراجعته، بما في ذلك تقديم الطلبات وإجراء المقابلات واتخاذ القرار والوصول إلى سبل الانتصاف الفعالة؛
- تقييم الاحتياجات في طرق سير العمل ومعالجة الطلبات؛
- المساعدة في وضع إجراءات التشغيل الموحدة والبروتوكولات ذات الصلة وتنفيذها؛
- تقديم ورش عمل وتدريب على رأس العمل وجلسات استشارية مخصصة حول أفضل الممارسات لتفعيل العمليات وطرق سير العمل والأدوات الخاصة بإدارة ملفات اللجوء وتعزيزها؛
- توفير التدريب على رأس العمل والتدريب على عمليات وتقنيات اتخاذ القرارات في سياق اللجوء؛
- دعم إنشاء أو تعزيز وحدات و/أو آليات ضمان الجودة لضمان الامتثال لمعايير الجودة في مجال اللجوء؛
- دعم تطوير أو تحسين نظم إدارة المعلومات والبيانات والأدوات ذات الصلة؛
- دعم قدرات السلطات الوطنية في مجال إدارة البيانات وتحليلها وإعداد التقارير؛
- تدريب الموظفين المعنيين على الوحدات التدريبية للوكالة المتعلقة بالمعلومات عن بلد المنشأ؛
- تنظيم دورات تدريبية حول منهجية المعلومات عن بلد المنشأ و/أو جلسات إحاطة بالمعلومات خاصة بكل بلد؛
- تنظيم أنشطة التدريب والتطوير المهني فيما يتعلق بمعالجة الطعون في الدرجة الثانية؛
- تيسير بعثات الخبراء للتعريف بأفضل الممارسات المتبعة في الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي والبلدان المنتسبة إليه؛
- تعزيز المشاركة في الوحدات التدريبية ذات الصلة للوكالة؛
- ترجمة ونشر المنشورات ذات الصلة الصادرة عن الوكالة.

تنمية قدرات مسؤولي الاتصال الأول

الوصف العام للدعم

يُضطلع مسؤولو الاتصال الأول بدورٍ حاسم لأنهم نقطة الاتصال الأولى لمواطني البلدان الثالثة، وهم مكلفون بتيسير الحصول الفعّال على الحماية الدولية ويقومون بدورهم في ذلك.

يمكن للوكالة دعم البلدان الثالثة الشريكة في ضمان حسن استعداد مسؤولي الاتصال الأول للوفاء بالتزاماتهم وضمان الوصول إلى إجراءات اللجوء والضمانات الإجرائية لطالبي اللجوء.

كما يمكن أن تدعم الوكالة تقديم دورات تدريبية وطنية تستهدف المستجيبين في الخطوط الأمامية من المنظمات الوطنية المعنية التي تساعد ضحايا الاتجار بالبشر والقُصّر وغيرها من فئات الأشخاص المستضعفين. ويهدف هذا الدعم الشامل إلى تحسين القدرات والمعرفة العامة لمسؤولي الاتصال الأول، وبالتالي تعزيز كفاءة نظام اللجوء.

النتائج والمخرجات المرجوة

يهدف هذا الدعم إلى تعزيز قدرات مسؤولي الاتصال الأول في البلدان الثالثة الشريكة وضمان تسليحهم بالمعرفة والمهارات المناسبة لتوجيه طالبي اللجوء ومساعدتهم في المرحلة الأولى من إجراءات اللجوء. ومن خلال التدريب الموجّه، يمكن للمسؤولين تحسين مهاراتهم في تحديد الاحتياجات الخاصة وتلبيتها، مثل احتياجات ضحايا الاتجار بالبشر و/أو القُصّر غير المصحوبين بذويهم. ويشمل الدعم أيضاً تبادل أفضل الممارسات وتطوير إجراءات التشغيل الموحدة للتعامل مع حالات اللجوء بشكل متنسق.

الأنشطة الاسترشادية

- إجراء التدريب وورش العمل والتدريب أثناء العمل على إجراءات الوصول إلى إجراءات اللجوء والتسجيل وتقنيات التواصل وتوفير المعلومات وتحديد الفئات الضعيفة وإحالتها؛
- تيسير بعثات الخبراء للتعريف بأفضل الممارسات المتبعة في الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي والبلدان المنتسبة إليه في مجال التسجيل؛
- عقد ورش عمل ودورات تدريبية على مجموعة أدوات الوصول إلى إجراءات اللجوء؛
- توزيع مواد إعلامية عن الوصول إلى إجراءات اللجوء على مسؤولي الاتصال الأول؛
- تعزيز المشاركة في الوحدات التدريبية ذات الصلة للوكالة؛
- ترجمة ونشر المنشورات ذات الصلة الصادرة عن الوكالة.

تنمية قدرات موظفي اللجوء

الوصف العام للدعم

يؤدي موظفو اللجوء دورًا محوريًا في إجراءات اللجوء، حيث إنهم مسؤولون عن تسجيل طلبات اللجوء وإجراء المقابلات الشخصية وفحص الطلبات وإصدار القرارات فيها. ويمكن للوكالة تقديم الدعم للبلدان الثالثة الشريكة لتحسين الكفاءة والمهارات الفنية لموظفي اللجوء في إجراء المقابلات الشخصية بطريقة تراعي الحماية والفحص الدقيق، ما يضمن اتخاذ قرارات مستنيرة تتوافق مع معايير نظام اللجوء الأوروبي المشترك ومعايير الحماية الدولية.

يغطي الدعم الذي تقدمه الوكالة لموظفي اللجوء مجموعة شاملة من الأنشطة، بما في ذلك برامج تدريبية وورش عمل مصممة خصيصًا تركز على تقنيات إجراء المقابلات ومنهجية جمع المعلومات عن بلد المنشأ وتقييم المخاطر والأدلة وشروط الإدماج والاستبعاد وتحديد المعايير وصياغة القرارات وإنهاء الحماية.

علاوة على ذلك، يمكن للوكالة تيسير فرص تبادل المعرفة بين البلدان الثالثة الشريكة والدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي والبلدان المنتسبة إليه، ما يتيح لموظفي اللجوء اكتساب الخبرة المباشرة والرؤى حول الإجراءات والمنهجيات التشغيلية التي يستخدمها نظراؤهم. ومن شأن هذا التبادل للخبرات والمعلومات أيضًا أن يعزز التعاون وتبادل أفضل الممارسات، ما يعزز جودة تقييم طلبات الحماية الدولية.

النتائج والمخرجات المرجوة

من خلال هذه الجهود الرامية إلى بناء القدرات، تهدف الوكالة إلى تزويد موظفي اللجوء بالخبرات والمهارات اللازمة لأداء مهامهم وفقًا للمعايير الدولية وأفضل الممارسات. وتشمل المخرجات ذات الصلة وحدات تدريبية شاملة وورش عمل مخصصة وأدوات عملية تدعم جميعها تعزيز المهارات والمعرفة الفنية.

الأنشطة الاستراتيجية

- تعزيز المشاركة في الوحدات التدريبية ذات الصلة للوكالة؛
- تبادل المعلومات والخبرات من الوكالة والدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي والبلدان المنتسبة إليه بشأن تقييم الأدلة والمخاطر؛
- التدريب على رأس العمل على المهارات الفنية (المقابلة، وتقييم الأدلة والمخاطر، وكتابة القرارات، وتقييم القرارات، واستخدام المعلومات عن بلد المنشأ) باستخدام توجيهات الوكالة وأدواتها العملية؛
- عقد ورش عمل حول الأدلة العملية ذات الصلة، مثل Practical guide on the use of country of origin information by case officers (الدليل العملي بشأن استخدام مسؤولي الحالات المعلومات عن بلد المنشأ)، و Practical Guide on Evidence and Risk Assessment (الدليل العملي بشأن تقييم الأدلة والمخاطر)؛
- عقد ورش عمل حول منهجية المعلومات عن بلد المنشأ و/أو جلسات إحاطة بالمعلومات خاصة بكل بلد؛
- عقد ورشة عمل حول تحديد بلد المنشأ من خلال التحقق من الوثائق والبحث في وسائل التواصل الاجتماعي والمقابلات الشخصية؛
- تيسير بعثات الخبراء للتعريف بأفضل الممارسات المتبعة في الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي والبلدان المنتسبة إليه؛
- ترجمة ونشر المنشورات ذات الصلة الصادرة عن الوكالة.

تحسين فهم إجراءات إعادة التوطين

الوصف العام للدعم

تُناط وكالة الاتحاد الأوروبي للجوء بدعم الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي والبلدان المنتسبة إليه في مساعيها لإعادة التوطين، التي تنطوي على نقل اللاجئين المستضعفين من البلدان المضيفة إلى الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي والبلدان المنتسبة إليه. حيث تمنح إعادة التوطين هؤلاء الأفراد حقوقًا معادلة لحقوق المستفيدين من الحماية الدولية.

في هذا السياق، يمكن للوكالة أيضًا دعم البلدان الثالثة الشريكة في تحسين فهمها لإجراءات إعادة التوطين المطبقة في الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي والبلدان المنتسبة إليه. حيث يمكن للبلدان الثالثة الشريكة اكتساب فهم أعمق لممارسات الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي والبلدان المنتسبة إليه فيما يتعلق باليات الإحالة لإعادة التوطين ومعايير القبول. وعلاوة على ذلك، يمكن أن تساعد الوكالة البلدان الثالثة الشريكة في التوصل إلى فهم أفضل لسياسات وممارسات الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي والبلدان المنتسبة إليه المتعلقة باستقبال اللاجئين المعاد توطينهم ونيل حقوقهم واستحقاقاتهم وإدماجهم.

النتائج والمخرجات المرجوة

يهدف هذا الدعم إلى تحسين فهم البلدان الثالثة الشريكة لمعايير اختيار إعادة التوطين المطبقة في الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي والبلدان المنتسبة إليه، فضلاً عن تعزيز المعرفة بممارسات الإدماج الفعالة لدعم الإدماج الناجح للاجئين المعاد توطينهم في مجتمعاتهم.

الأنشطة الاسترشادية

- تنظيم زيارات دراسية إلى مرفق دعم إعادة التوطين التابع للوكالة في إسطنبول؛
- تيسير توفير معلومات وخبرات إعادة التوطين من الوكالة والدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي والبلدان المنتسبة إليه؛
- تنظيم ورشة عمل لفهم معايير قبول الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي والبلدان المنتسبة إليه لإعادة التوطين؛
- ترجمة ونشر المنشورات ذات الصلة الصادرة عن الوكالة.



(3) المساهمة في تعزيز نظام استقبال فعال

يتناول هذا القسم عدة جوانب ضرورية لضمان ظروف استقبال لائقة وتعزيز قدرات المعالجة وإنشاء طرق سير عمل فعّالة وفقاً لمتطلبات الجودة في نظام اللجوء الأوروبي المشترك.

بالإضافة إلى ذلك، يتم تقييم الاستراتيجيات وطرق سير العمل لإدارة الحالات في مرافق الاستقبال وتحديد المجالات التي تحتاج إلى مزيد من التحسين أو تحسين العمليات برمتها.

تدعم الوكالة تنمية قدرات مسؤولي الاستقبال لتعزيز مهاراتهم ومعارفهم، بما يضمن قدرتهم على أداء أدوارهم بفعالية ضمن نظام الاستقبال.





مواعمة شروط الاستقبال مع نظام اللجوء الأوروبي المشترك

الوصف العام للدعم

يمكن للوكالة دعم البلدان الثالثة الشريكة للوفاء بالالتزامات الدولية والمتطلبات القياسية لنظام اللجوء الأوروبي المشترك بشأن ظروف السكن والظروف المادية. ويشمل هذا الدعم الشامل تقديم مشورة الخبراء بشأن الاستقبال، والمساهمة في مواعمة منظومة الاستقبال مع نظام اللجوء الأوروبي المشترك.

يمكن للوكالة تقديم الدعم في تخطيط وتصميم مرافق الاستقبال، بما في ذلك تجديد وتطوير المباني القائمة، لضمان استيفاء مرافق الاستقبال للمتطلبات والمعايير المنصوص عليها في نظام اللجوء الأوروبي المشترك وفي توجيهات الوكالة. يمكن الجمع بين الدعم في تصميم المرافق وتطوير وتحسين طرق سير العمل والعمليات المطلوبة لضمان كفاءة عمل المقرات. بالإضافة إلى ذلك، يمكن للوكالة دعم تحسين إدارة الاستقبال من خلال تصميم العمليات وإجراءات التشغيل الموحدة وطرق سير العمل والأدوات التشغيلية على المستويين الهيكلي والتشغيلي وتحسينها.

النتائج والمخرجات المرجوة

يهدف هذا الدعم إلى تعزيز إنشاء مرافق الاستقبال وضمان حسن أدائها والظروف المادية بما يتوافق مع معايير نظام اللجوء الأوروبي المشترك.

الأنشطة الاستراتيجية

- تحديد نموذج واستراتيجية الاستقبال الوطنية الحالية وتقييمهما وتحديد التحسينات المحتملة؛
- دعم تصميم أو مراجعة الإجراءات وطرق سير العمل والعمليات والممارسات المتعلقة بنظام الاستقبال الوطني؛
- تقديم الدعم الفني في صياغة الوثائق الاستراتيجية والتوجيهية ومراجعتها، بما في ذلك إجراءات التشغيل الموحدة ووثائق وبروتوكولات العمل؛
- تعزيز قدرات موظفي الاستقبال في استخدام وتطبيق إجراءات التشغيل الموحدة والأدوات؛
- تعزيز قدرة موظفي الاستقبال على توفير معلومات عالية الجودة للمقيمين؛
- زيادة قدرة موظفي الاستقبال على إدارة البيانات وتحليلها؛
- توفير أو تيسير توفير التدريب على رأس العمل لدعم تنفيذ التوجيهات العملية بشأن ظروف استقبال القُصّر غير المصحوبين بذويهم؛
- تدريب موظفي الاستقبال على استخدام أداة الوكالة لتقييم ظروف الاستقبال ودعم تكييفها مع السياق المحلي؛
- تنظيم زيارات دراسية إلى الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي والبلدان المنتسبة إليه لتبادل المعلومات حول نماذج الاستقبال وأفضل الممارسات والآليات التشغيلية والتخطيط الاستراتيجي؛
- المساعدة في العملية التشاورية للجهات المعنية المشاركة في الاستقبال؛
- إتاحة الوصول إلى الوحدات والأدوات التدريبية ذات الصلة للوكالة وتقديمها؛
- ترجمة ونشر المنشورات ذات الصلة الصادرة عن الوكالة.



الإدارة المعززة لمراكز الاستقبال

الوصف العام للدعم

يمكن للوكالة دعم البلدان الثالثة الشريكة في تعزيز إدارة مراكز الاستقبال. ويشمل هذا الدعم تحسين إدارة الاستقبال وتحسين العمليات وطرق سير العمل والأدوات التشغيلية وإجراءات التشغيل الموحدة لتحسين الكفاءة ومواءمة الإجراءات المتعلقة بالاستقبال.

يمكن للوكالة تقديم الدعم في تقييم طرق سير العمل الحالية داخل مراكز الاستقبال، وتقديم توصيات تهدف إلى تبسيط العمليات وتحسين الكفاءة التشغيلية. ويمكن للوكالة دعم تطوير أدوات وإجراءات تشغيل موحدة مصممة خصيصًا للتغلب على التحديات المحددة التي تم تحديدها أثناء عملية التقييم، وتوفير مبادئ توجيهية واضحة لمهام الموظفين ومسؤولياتهم. كما يمكن للوكالة أن تيسر تبادل الخبرات الفنية والممارسات الجيدة الداخلية وداخل الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي والبلدان المنتسبة إليه، ما يضمن اتباع نهج مخصص يتوافق مع السياق التشغيلي والإجرائي للبلدان الثالثة الشريكة.

النتائج والمخرجات المرجوة

يهدف هذا الدعم إلى تحديد مجالات التحسين المحتملة بالاشتراك مع البلدان الثالثة الشريكة فيما يتعلق بإدارة مراكز الاستقبال، وما يلي ذلك من تطوير أدوات وطرق سير عمل مناسبة ومصممة خصيصًا لزيادة الكفاءة والخبرة في هذا السياق.

الأنشطة الاستراتيجية

- تقييم الاحتياجات وتحديد المجالات التي من المهم فيها مواءمة العمليات وصياغة الوثائق الاستراتيجية والتوجيهية وتطويرها وتحسينها؛
- تحديد مجالات التحسين في نظام توفير المعلومات والمواد الحالي من خلال تقييم احتياجات المعلومات والاتصالات؛
- تقديم توجيهات حول إدارة المعلومات والبيانات في نظام الاستقبال؛
- تحديد الممارسات الجيدة وأفضل النماذج في جميع الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي والبلدان المنتسبة إليه، التي يمكن أن تنطبق على الاحتياجات المحددة أو السياق الخاص بالبلد الثالث الشريك؛
- تقديم دعم الخبراء والمشورة التشغيلية بشأن إدارة مرافق الاستقبال؛
- دعم تطوير وتنفيذ إجراءات التشغيل الموحدة والأدوات التي يمكن تطبيقها في سياق مرافق الاستقبال؛
- توفير التوجيه في وضع المبادئ التوجيهية وإجراءات التشغيل الموحدة والأدوات العملية على المستويين الوطني والمحلي، والتنسيق بين مختلف الجهات الفاعلة المشاركة في تقديم الخدمة، وقنوات ومسارات الاتصال، والأدوار والمسؤوليات/الاختصاصات؛
- دعم إنشاء وتنفيذ آليات التنسيق بين أصحاب المصلحة ومقدمي الخدمات داخل مرافق الاستقبال؛
- تيسير مشاركة موظفي الاستقبال في وحدات تدريب الوكالة ذات الصلة بالاستقبال؛
- عقد ورش عمل حول أدلة وأدوات الوكالة ذات الصلة المتعلقة بالاستقبال؛
- المساهمة في تصميم المواد السمعية والمرئية والمواد المطبوعة وأدوات المعلومات الرقمية من خلال إدخال منهجية "لنحدث عن اللجوء" والمكتبة الإلكترونية؛
- تنظيم زيارات دراسية إلى الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي والبلدان المنتسبة إليه لتبادل المعلومات حول الاستقبال؛
- ترجمة وتجربة أداة الوكالة لتقييم ظروف الاستقبال؛
- ترجمة ونشر المنشورات ذات الصلة الصادرة عن الوكالة.

تحديد مواطن الضعف وتقييمها والإحالة والإدارة الفعالة للحالات في الاستقبال

الوصف العام للدعم

تدعم الوكالة البلدان الثالثة الشريكة في تعزيز فعالية تحديد وتقييم وإحالة الأشخاص المستضعفين وذوي الاحتياجات الخاصة ضمن أنظمة الاستقبال لديها (بمن فيهم القُصّر غير المصحوبين بذويهم والأطفال المنفصلين عن ذويهم). وتسعى الوكالة من خلال المساعدة المخصصة والمبادرات التعاونية إلى تعزيز قدرات السلطات الوطنية والمؤسسات المعنية في تقديم الخدمات والضمانات الخاصة لمقدمي الطلبات المستضعفين و/أو ذوي الاحتياجات الخاصة.

يمكن للوكالة دعم السلطات الوطنية في تصميم وتنفيذ إطار عمل موحد لتحديد الحالات الضعيفة وتقييمها وإدارتها عبر نظام الاستقبال الوطني. وعلاوة على ذلك، يمكن للوكالة تقديم المشورة بشأن تحسين آليات وعمليات التنسيق لتحسين التشغيل البيئي بين المؤسسات المتخصصة وأنظمة اللجوء والاستقبال، لا سيما فيما يتعلق بالقُصّر غير المصحوبين بذويهم.

النتائج والمخرجات المرجوة

يركز دعم الوكالة على تمكين البلدان الثالثة الشريكة من تطوير أو تعزيز أنظمة استقبال شاملة للجميع تلبي بفعالية احتياجات الأشخاص المستضعفين، بمن فيهم القُصّر غير المصحوبين بذويهم. من خلال الاستفادة من الخبرات وتعزيز التعاون وتنفيذ الدعم المخصص، تُسهم الوكالة في توفير خدمات استقبال كريمة وداعمة وضمانات إجرائية وتوفير خدمة متخصصة لطالبي اللجوء من ذوي الاحتياجات الخاصة، لا سيما القُصّر غير المصحوبين بذويهم.

الأنشطة الاستراتيجية

- تحديد الاحتياجات المتعلقة بإدارة الأشخاص المستضعفين وتخطيطها وتقييمها؛
- إجراء مشاورات مع سلطات اللجوء والاستقبال وأصحاب المصلحة المعنيين بشأن آليات التنسيق؛
- تقديم التوجيه والدعم لتصميم وتعزيز البروتوكولات المخصصة وطرق سير العمل وإجراءات التشغيل الموحدة وآليات الإحالة والتوزيع على مرافق الاستقبال والجهات المعنية؛
- توفير أو تيسير توفير التدريب على رأس العمل فيما يتعلق بتحديد الفئات المستضعفة وإدارة حالاتها؛
- تقييم الإطار الحالي لإدارة القُصّر غير المصحوبين بذويهم في أنظمة الاستقبال لتحديد الاحتياجات والفجوات؛
- تقديم توجيهات بشأن الإجراءات الوطنية لتقييم العمر؛
- تقديم التوجيهات بشأن وضع البروتوكولات وطرق سير العمل وإجراءات التشغيل الموحدة ومراجعتها وتنفيذها، بما في ذلك توفير الضمانات الإجرائية والإحالة والتوزيع على مرافق الاستقبال وخطط الوصاية وتقييم وتحديد المصالح الفضلى وتقييم العمر؛
- تيسير المشاركة في الدورات التدريبية والتدريب على رأس العمل، في سياق استقبال القُصّر غير المصحوبين بذويهم، لا سيما فيما يتعلق بتقييم مصالح الطفل الفضلى وأدوار الأوصياء ومسؤولياتهم؛
- إشراك الموظفين المعنيين في التدريب أو ورش العمل أو التدريب على رأس العمل على تنفيذ الضمانات الخاصة بالمستضعفين والقُصّر غير المصحوبين بذويهم والبروتوكولات وإجراءات التشغيل الموحدة والأدوات (بما فيها، على سبيل المثال لا الحصر، أداة تحديد هوية الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، وأداة تقييم الاحتياجات الخاصة ومواطن الضعف، ومجموعة أدوات الإحالة، وأدوات الوكالة العملية للأوصياء وإدارة الحالات في الاستقبال)؛
- تيسير المشاركة في ورش العمل والنقاشات المواضيعية حول إدارة الحالات في سياق الاستقبال؛
- عقد ورشة عمل حول توجيهات الوكالة بشأن ظروف الاستقبال؛
- تنظيم زيارات دراسية للدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي والبلدان المنتسبة إليه لتبادل المعلومات حول تحديد الأشخاص المستضعفين وإحالتهم وإدارة احتياجاتهم، لا سيما القُصّر غير المصحوبين بذويهم؛
- ترجمة ونشر المنشورات ذات الصلة الصادرة عن الوكالة.

تنمية قدرات مسؤولي الاستقبال

الوصف العام للدعم

يشمل هذا الدعم مبادرات مختلفة تهدف إلى تعزيز مهارات ومعارف وكفاءات المسؤولين المعنيين بإدارة مرافق وخدمات الاستقبال. ويشمل ذلك توفير برامج تدريبية متخصصة مصممة خصيصًا لتلبية احتياجات مسؤولي الاستقبال، وتغطي مجموعة واسعة من المواضيع، بما فيها إجراءات الاستقبال والمعايير الدولية (المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين والمنظمة الدولية للهجرة) وأفضل الممارسات في إدارة مرافق الاستقبال والعمل مع الأشخاص المستضعفين. ويهدف هذا الدعم أيضًا إلى تعزيز مهارات الشخصية لموظفي الاستقبال ذات الصلة بسياق الاستقبال، مثل وضع الحدود المهنية والتواصل في بيئة متعددة الثقافات والتعامل مع الجهات المعنية وإدارة النزاعات. ومن خلال هذه البرامج التدريبية، يكتسب مسؤولو الاستقبال الخبرات والمهارات اللازمة للتغلب على مختلف التحديات وضمان التشغيل السلس لمراكز الاستقبال.

بالإضافة إلى ذلك، تيسر الوكالة فرص مشاركة المعرفة وتبادلها لمسؤولي الاستقبال من خلال ورش العمل والحلقات والزيارات الدراسية إلى الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي والبلدان المنتسبة إليه وعمليات الوكالة. حيث تمكن هذه المنصات المسؤولين من التعلم من تجارب نظرائهم، وتبادل أفضل الممارسات، والاطلاع على آخر التطورات في مجال استقبال طلبات اللجوء. ومن خلال تعزيز التعاون والتواصل بين مسؤولي الاستقبال، تُسهم الوكالة في التحسين المستمر للخدمات المقدمة في سياق الاستقبال.

النتائج والمخرجات المرجوة

يهدف هذا الدعم إلى تعزيز نظام الاستقبال في البلدان الثالثة الشريكة وتحسين جودة الخدمات المقدمة لطلبي اللجوء وضمان الالتزام بالمعايير الدولية (المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين والمنظمة الدولية للهجرة) وتبادل أفضل الممارسات في إدارة الاستقبال.

الأنشطة الاستراتيجية

- تحديد الاحتياجات التدريبية لموظفي الاستقبال وغيرهم من أصحاب المصلحة المعنيين؛
- تعزيز المشاركة في الوحدات التدريبية ذات الصلة للوكالة (على سبيل المثال، الاستقبال و Reception of vulnerable persons (استقبال الأشخاص المستضعفين))؛
- ترجمة ونشر المنشورات ذات الصلة الصادرة عن الوكالة





Publications Office
of the European Union

