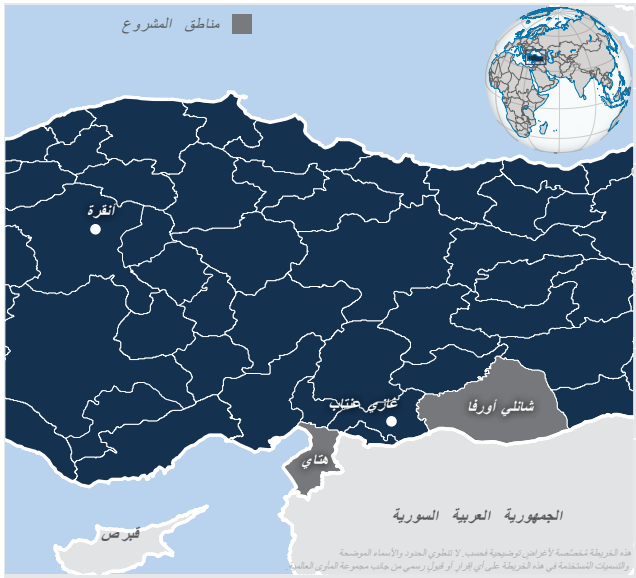
دراسة حالة

تركيا 2017–2018 / الأزمة السورية

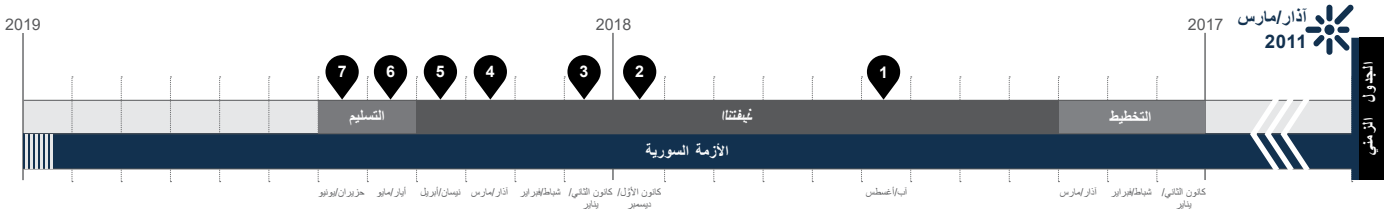
الكلمات الرئيسية: إصلاح المساكن وضمان الحيازة والتماسك الاجتماعي وإشراك القطاع الخاص المحلي

الأزمة	**أزمة اللاجئين السوريين في تركيا، 2011–فصاعداً**
إجمالي الأشخاص النازحين[1]	**3.5 مليون** سوري تحت الحماية المؤقتة
السكان المُستهدَفون للمأوى[2]	**49050** شخص في عام 2017 (بلغ عددهم 87198 شخصاً)[3] **175070** شخص في عام 2018 (بلغ عددهم 15218 شخصاً)[4]
مواقع المشروع	محافظتا هتاي وشانلي أورفا، جنوب شرق تركيا
المستفيدون من المشروع	**1300 أسرة**(6951 فرداً. 26٪ مجتمع محلي مضيف. 18٪ أسرة تعولها النساء)
مُخرَجات المشروع	**1200 منزل مُرمَّم** (مقاولون) **100 منزل مُصلَّح** (طريقة النقد) **100** مجموعة مواد بناء مأوى مُقدَّمة **100** فرد مُدرَّبين على مهارات الإصلاح واستلموا النقد لقاء العمل
مؤشر النتيجة	**81**٪ من المستفيدين راضون عن المساعدة
حجم المأوى	**50م²** في المتوسط
الكثافة السكانية في المأوى	**4.5م²** من مكان المعيشة لكلّ شخصٍ في المتوسط
تكلفة المواد لكل مأوى	**800** دولار أمريكي للطريقة التي يقودها المقاول **150** دولار أمريكي للطريقة القائمة على النقد
تكلفة المشروع	**800** دولار أمريكي لكل أسرةٍ في المتوسط



مُلخَّص المشروع

ساعد المشروع المستأجرين السوريين وأُسَر المجتمعات المحلية المضيفة في جنوب شرق تركيا في أعمال الترميم والتحسين واتفاقات أصحاب العقارات المكتوبة. وكان المشروع أحد أوَّل أعمال إعادة تأهيل أو بناء المأوى في المنطقة ونفَّذه المقاولون بشكلٍ أساسي، مع وجود عنصرٍ نقدي مشروطٍ صغير لإجراء أعمال إصلاحات أقل. وشملت التحسينات تركيب حواجز مُزوَّدة بأقفال، وتحسين الإضاءة، وإصلاح مرافق المياه والصرف الصحي، وتغطية الأسقف والجدران المكشوفة بطبقةٍ عازلة، والعزل الحراري. وقدَّم المشروع أيضاً التدريب والأدوات وفرص العمل للاجئين وأفراد المجتمع المحلي المضيف.



1. آب/أغسطس 2017: **بدء التقييم التقني للمأوى على يد المهندسين الميدانيين، وإعداد اتفاقات أصحاب العقارات وجداول الكميات.**
2. كانون الأول/ديسمبر 2017: **بدء عملية الشراء لتحديد المقاول.**
3. كانون الثاني/يناير 2018: **بدأت أعمال الترميم وفقاً لطريقة المقاول.**
4. آذار/مارس 2018: **وصلت المواد وبدأت أعمال الإصلاح وفقاً للطريقة القائمة على النقد. غيَّر المشروع المواقع بسبب مشاكل أمنية.**
5. نيسان/أبريل 2018: **اكتملت أعمال الإصلاح القائمة على النقد ودُفِعت المبالغ المستحقة لأفرقة العمل.**
6. أيار/مايو 2018: **استكمال أعمال الترميم ومراقبة الجودة والتسليم إلى المستفيدين.**
7. حزيران/يونيو 2018: **تقارير التقييم ما بعد التنفيذ.**

نقاط القوة

+ التنسيق والتواصل الفعّال مع السلطات المحلية.
+ حسَّنت اتفاقات الإيجار ضمان حيازة الأُسَر.
+ معايير واضحة للهشاشة الاجتماعية وعملية اختيار فعّالة.
+ استهداف كلٍّ من اللاجئين وأفراد المجتمع المحلي المضيف.
+ المرونة في المواءمة وتضمين طريقة قائمة على النقد.
+ استخدام العمالة والمواد المحلية.

مواطن الضعف

- محدودية الموارد لتغطية الأهداف المطلوبة.
- أدى عدم التوافق بين الأهداف والأشخاص المحتاجين في بعض المناطق إلى حدوث تحديات وتأخيرات.
- كانت الطريقة القائمة على النقد تتضمَّن قيوداً على نوع العمل الذي يمكن تنفيذه.
- التأخيرات في تحديد المقاولين.
- عدم وجود موظفين تقنيين في وحدة المشتريات.
- تسبَّبت الزيارات غير المُخطَّط لها للأُسَر في الشعور بالإرهاق.

[1] مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين في تركيا: المعطيات والحقائق الرئيسية في تموز/يوليو 2018.
[2] ركّز قطاع الاحتياجات الأساسية في تركيا على توفير المشاريع القائمة على النقد والمواد غير الغذائية والمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية والبنية التحتية وحلول المأوى. في عام 2017، حصل 1739441 شخصاً على مساعداتٍ من المشاريع القائمة على النقد في ما حصل 593616 شخصاً على مساعدات من المواد غير الغذائية.
[3] لوحة متابعة قطاع الاحتياجات الأساسية لعام 2017 الربع الرابع، https://bit.ly/2T56w8R.
[4] لوحة متابعة قطاع الاحتياجات الأساسية لعام 2018، https://bit.ly/2FYXPtp، والخطة الإقليمية للاجئين السوريين وتعزيز القدرة على مواجهة الأزمات 2018-2019 – تركيا، https://bit.ly/2U9PW88.

الحالة في تركيا في عام 2017

للحصول على مزيدٍ من المعلومات بشأن الحالة والاستجابة لتوفير المأوى في تركيا، يُرجى النظر في استعراض أ.29 ضمن مشاريع توفير المأوى 2015-2016.

في عام 2017، ظلت تركيا موطناً لأكبر عددٍ من اللاجئين في العالم، حيث استضافت أكثر من 3.4 مليون سوري ضمن إطار الحماية المؤقتة. وعاش غالبية اللاجئين في مجتمعاتٍ محلية مضيفة (93٪)، مع ترتيبات حيازة غير آمنة غالباً، بينما عاش 7٪ منهم فقط في 21 مركز إيواءٍ مؤقتاً رسمياً.[5] ونظراً لطبيعة الأزمة التي استمرَّت لفترةٍ طويلة، استنفد السوريون مدَّخراتهم إلى حدٍّ كبير، الأمر الذي تتطلَّب توفير دعمٍ مستمرٍّ لتلبية احتياجاتهم الأساسية. ويعيش أكثر من 64 في المائة من الأُسَر اللاجئة خارج مراكز الإيواء المؤقتة تحت خط الفقر.[6]

في تقييمٍ مشترك بين الوكالات أُجريَ في خمس محافظاتٍ في جنوب شرق تركيا في منتصف عام 2017، أفاد اللاجئون بأن المأوى يفتقر لمُقوِّمات الحياة ومرافق المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية، وسوء النظافة الصحية (28٪)، ونقص سُبُل الحماية من الطقس (19٪)، وانعدام الخصوصية (10٪).[7] ويعيش 60 في المائة من اللاجئين في أماكن إقامة مشتركة في ما يعيش 10 في المائة منهم في مستوطنات خيام عشوائية ومباني غير مكتملة وحظائر ومتاجر ومصانع.

في محافظتَي هتاي وشانلي أورفا (اللَّتَين يستهدفهما هذا المشروع)، بلغ إجمالي عدد اللاجئين السوريين 28 و24 في المائة من إجمالي السكان على التوالي،[8] مما أدى إلى زيادة الكثافة السكانية وحجم النفايات واستهلاك المياه. قبل الأزمة، كانت بعض المناطق الريفية تعاني من إمكانية الوصول المنخفضة إلى خدمات البنية التحتية، وكانت العديد من الأُسَر منخفضة الدخل تعيش في مناطق شبه حَضَرية في المُدُن الكبيرة، حيث كانت جودة الإسكان فيها رديئة.[9] وفي العام السابع من الأزمة السورية، قدَّمت البلديات مقداراً متزايداً من الخدمات للسكان الأتراك واللاجئين السوريين، مما أدى إلى إجهاد التمويل العام والبنية التحتية والقدرات التنفيذية. ويمكن أن تؤدي المنافسة للحصول على الخدمات، مثل التعليم والصحة، إلى تأجيج التوتُّرات الاجتماعية بين المجتمعات المحلية المضيفة واللاجئين بشكلٍ متزايد.

الاستجابة الوطنية لتوفير المأوى

قادت الحكومة التركية عملية توصيل المساعدات داخل مراكز الإيواء المؤقتة بدعمٍ من الشركاء العاملين في المجال الإنساني. وكان تحديد وتقييم احتياجات اللاجئين في المجتمعات المحلية المضيفة صعباً للغاية. ونُسِّقت الأنشطة المتعلقة بالمأوى ضمن إطار قطاع الاحتياجات الأساسية، بما في ذلك مواد الإغاثة الأساسية والمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية وخدمات البنية التحتية. وأُجريَت معظم المشاريع من خلال الطرائق القائمة على النقد، ولا سيَّما النقد مُتعدِّد الأغراض.

المواقع واختيار المستفيدين

استضافت المحافظات المُستهدَفة أعداداً كبيرة من اللاجئين بسبب قربها من الحدود. واُختيرَت المناطق بناءً على أوضاع المأوى وعدد اللاجئين المستضافين بعد التنسيق مع السلطات المحلية. وشارك ثلاثة شركاء دوليين رئيسيين فقط في أعمال إعادة تأهيل أو بناء المأوي في مناطق المشروع في ذلك الوقت.

وقُدِّم الدعم اللازم إلى اللاجئين للتسجيل لدى السلطات التركية ذات الصلة. ففي البداية، أُستهدِفت الأُسَر اللاجئة فقط في هذا المشروع. ومع ذلك، بعد إدراك أنَّ هذا الأمر قد تسبَّب في حدوث توتُّراتٍ كبيرة داخل المجتمعات المحلية، أُضيف 25 في المائة من أفراد المجتمع المحلي المضيف. وأُستهدِفت الأُسَر حسب مجموعتَين رئيسيتَين، وهما اللاجئون المستأجرون، والمالكون والمستأجرون الأتراك المحليون.

ووُضِعت عملية اختيارٍ دقيقة لتحديد أولويات الأُسَر، عن طريق مزيجٍ من مستويات الهشاشة الاجتماعية والاقتصادية وأحوال المأوى ومرافق المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية:

- أولاً، جُمِعت قائمةٌ بالمنازل المُتضرِّرة من البلديات المحلية؛
- بعد ذلك، أجرى المهندسون الميدانيون تقييمات المأوى ومرافق المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية لكل منزل، وصُنِّفت المنازل وفقاً لثلاثة مستوياتٍ من الضرر.[10] وطُبِّقت أيضاً اعتبارات الحماية من خلال النظر في حالة الإضاءة والأقفال والأبواب والنوافذ؛
- قُيِّمت أيضاً 10 مؤشراتٍ للهشاشة الاجتماعية وفقاً لقائمةٍ أعدَّتها المنظمة. وعُيِّنت درجةٌ واحدة لكلِّ مؤشرٍ، وحُدِّد الحد الأدنى من أربع نقاطٍ كعتبة اختيار؛[11]
- أُنشِئَت قاعدة بيانات بنتائج التقييم، تحتوي على معلوماتٍ عن الأسرة وصاحب العقار، بالإضافة إلى صور المنزل؛
- أُجريَ التحقُّق من الملكية الأساسية؛
- شُورِكَت القائمة النهائية للأُسَر المؤهلة مع البلديات للتحقُّق منها.

[5] مراكز الإيواء المؤقتة هي أماكن شبيهة بالمخيمات واسعة النطاق توفِّر الإقامة الجماعية والوجبات للأفراد الخاضعين للحماية المؤقتة في تركيا.
[6] الخطة الإقليمية للاجئين وتعزيز القدرة على مواجهة الأزمات 2018-2019 – تركيا.
[7] تتوفَّر هذه التقييمات على https://bit.ly/2RZOc3W.
[8] المديرية العامة لإدارة الهجرة، https://bit.ly/1Np6Zdd.
[9] الخطة الإقليمية للاجئين وتعزيز القدرة على مواجهة الأزمات 2018-2019 – تركيا.
[10] 1) غير مُتضرِّرة (0–10٪)؛ و2) ضرر جزئي (10–30٪)، أعمال إصلاحات طفيفة مطلوبة؛ و3) أضرار جسيمة (30–70٪)، أعمال إصلاحات كبيرة مطلوبة.
[11] تشمل الهشاشة الاجتماعية ما يلي: الأُسَر التي تعولها النساء؛ والنساء الحوامل والمرضعات؛ والأُسَر التي يعولها الشباب؛ والأمراض المزمنة؛ والعجز؛ وعدم القدرة على العمل أو عدم وجود فرد في سن العمل؛ وعدم الحصول على مساعدة مأوى سابقة؛ والمأوى المُتضرِّر؛ والأُسَر التي يزيد عدد أفرادها عن خمسة أفراد؛ والمُسنِّين الذين يفتقدون الدعم.
[12] يُرجى النظر في أ.34 في مشاريع توفير المأوى 2015-2016.

استهدف المشروع اللاجئين السوريين والمجتمعات المحلية التركية المضيفة من خلال أعمال الترميم التي نفَّذها المقاولون، والمنح النقدية في عددٍ صغيرٍ من الحالات المتبقية.

تنفيذ المشروع

كان المشروع أحد أعمال إعادة تأهيل أو بناء المآوي الأولى في المنطقة واستند جزئياً إلى الدروس المستفادة وطرائق التنفيذ لمشروعٍ سابق نفَّذته المنظمة في العراق.[12] وتمثَّل أحد الاختلافات الرئيسية في استهداف المستأجرين اللاجئين، مما يعني أنَّ ضمان الحيازة كان قضيةً أكثر إلحاحاً، وأنَّ المالكين المحليين قد حصلوا على منفعةٍ غير مباشرة أيضاً. ويهدف هذا المشروع أيضاً إلى زيادة التماسك الاجتماعي من خلال استهداف أُسَر المجتمع المحلي المضيف.

فتحت المنظمة مكاتب في كلٍّ من المحافظتَين المُستهدَفتَين وكانت تنفِّذ مشاريع المأوى في جنوب شرق تركيا منذ منتصف عام 2016 بفضل فريق عملٍ يتألَّف من 15 موظفاً مُخصَّصاً للمأوى يضمُّ 5 مهندسين من النساء و8 مهندسين من الرجال. وكان المشروع جزءاً من برنامجٍ أوسع مُتعدِّد القطاعات للاجئين. وبفضل تواجدها الكبير، وصلت المنظمة مباشرةً إلى المناطق النائية، التي يقيم فيها العديد من الأشخاص المحتاجين إلى المساعدة.

تولّى مقاولون محليون مهمة تنفيذ المشروع بشكلٍ رئيسي (1200 منزل). واُستخدِمت طريقةٌ قائمة على النقد مع جزءٍ صغيرٍ من الأُسَر المُستهدَفة (100 منزل) بعد مناقشة السلطات المحلية. وأُضِيفَت هذه الطريقة إلى المنازل من فئة الضرر الأولى، بعد أن أظهرت التقييمات أنَّ اللاجئين وأفراد المجتمع المحلي المضيف يتميَّزون بمهاراتٍ كافية للبناء وأنَّهم يبحثون عن فرص عمل.

قبل بدء أنشطة الترميم، أجرى موظفو المشروع دورات تعريفية لمدة نصف يوم لشرح أهداف المشروع وعملياته وخطواته، بما في ذلك جداول الأعمال واتفاقات صاحب العقار.

طريقة المقاول. بعد التقييمات، أعدَّ المهندسون الميدانيون جداول كمياتٍ فردية للمقاولين وأشرفوا على توقيع اتفاقات إيجار بين الأُسَر وأصحاب العقارات. وشملت الأعمال عزل الأسقُف؛ وأعمال الإصلاحات الكهربائية؛ والترميمات الداخلية والخارجية للأسقُف والجدران، بما في ذلك الحمامات؛ والطوابق؛ وأعمال السباكة في المطبخ والحمامات؛ ونظام الصرف الصحي؛ واستبدال الأبواب والنوافذ. ووُضِع أيضاً جدول كمياتٍ خاص للمراحيض سهلة الوصول لذوي الإعاقة. وأُختيرَ المقاولون من خلال مناقصةٍ عامة مُعلَن عنها في الصُّحُف ووسائل التواصل الاجتماعي والموقع الشبكي للمنظمة. وأثناء تنفيذ الأعمال، كان اللاجئون إمّا يمكثون في غرفٍ أخرى في المنزل نفسه، وإمّا ينتقلُّون إلى منازل الأقارب في المنطقة نفسها لبضعة أيام.

الطريقة القائمة على النقد. بالنسبة إلى هذا الجزء من المشروع، اشترت المنظمة المواد الخام وأدوات البناء الموحَّدة ووزَّعتها، بينما نفَّذت مجموعات من العمال من مجتمع اللاجئين الأعمال، بما فيهم بعض الأُسَر المُستهدَفة. وحدَّدت المنظمة عشر مجموعاتٍ مكوَّنة من 10 عمال (مَهَرة وغير مَهَرة على حدٍّ سواء) ومثَّلتها جهةُ تنسيقٍ واحدة. وأجرَت المنظمة دورةً تدريبية تعريفية للمجموعات ووُزِّعت بعدها الأدوات. ودُفِع النقد لقاء العمل كمبلغٍ إجمالي للمجموعات بعد الانتهاء من أعمال الإصلاح في منزلٍ واحد.

في كلتا الطريقتَين، رصد المهندسون الميدانيون عملية التنفيذ من خلال زياراتٍ لكلِّ منزلٍ ثلاث مراتٍ في الأسبوع تقريباً. وبعد الانتهاء من الأعمال، أعدَّ المهندسون تقاريرَ مراقبة الجودة، وملأ أصحاب العقارات والأُسَر استمارةً للموافقة على الأعمال، وسُلِّمت المنازل إلى المستفيدين. وفي الدراسة الاستقصائية لما بعد التنفيذ التي أجرتها وحدة الرصد والتقييم، تبيَّن أن 81 في المائة من الأُسَر كانت راضية عن المساعدات المُقدَّمة، في حين أن 13 في المائة من الأُسَر كانت غير راضية. وتمثَّلت المشاكل الرئيسية التي واجهناها في عدم اكتمال أعمال الإصلاح (17٪)، أو عدم إصلاح السقف بشكلٍ صحيح (9٪)، أو وجود مشاكل في الطلاء والأبواب والنوافذ المُركَّبة.

الشراء والتوريد

أعدَّ مهندسو المنظمة جميع المواصفات التقنية لضمان الجودة. ولدعم الاقتصاد المحلي، أُشتريت جميع المواد والأدوات من الأسواق المحلية. وشُجِّع المقاولون المحليون وأُعطُوا الأولوية خلال عملية الاختيار.

ا لتنسيق

عملت المنظمة عن كثب مع المحافظين والمحافظين الفرعيين والمنظمات المحلية خلال المشروع لاختيار المواقع وتحديد أولويات الاحتياجات وتحديد عملية التنفيذ. وفي بعض الأحيان، حُدِّدت المنظمات المحلية في المنطقة أيضاً لاستكمال بعض أعمال الترميم. ومثَّل التنسيق بين الوكالات أهميةً كبيرة في تقييمات الاحتياجات المشتركة والإحالات بين الوكالات.

ضمان الحيازة

نظراً لعدم وجود أي اتفاقات إيجارٍ قانونية أو مكتوبة مع أصحاب العقارات لدى العديد من اللاجئين، فقد تعرَّضوا لمخاطر الإجلاء أو الزيادة المفاجئة في مبالغ الإيجار. ففي البداية قيَّمت المنظمة حالة الحيازة من خلال تضمين معايير الإسكان والأراضي والممتلكات أثناء عملية اختيار المستفيدين. وشمل هذا التقييم ما إذا كانت الأسرة مستأجرة أو مالكة، وما إذا كانت هناك وثيقة ملكية أو إيجار متوفرة وما نوعها، وما إذا كانت هناك أي اتفاقات إيجار، وما مدتها، وما إذا كان المالك قد سمح بإجراء أعمال ترميمٍ أم لا. وتواصلنا بالسلطات المحلية وممثلي المجتمع المحلي والجيران للتحقُّق من ادّعاءات الملكية المُقدَّمة من المستفيدين والمالكين.

شملت أعمال الإصلاح عزل الأسقُف وترميم الجدران والأعمال الكهربائية وإصلاح الأرضيات والسباكة واستبدال الأبواب والنوافذ.

لتحسين ضمان حيازة الأُسَر، وُقِّعت اتفاقات إيجار بين المالكين والأُسَر والمنظمة. وتتضمَّن الاتفاقات الأحكام التالية:

- تحديد الأراضي/الممتلكات (الموقع والحدود)؛
- أطراف الاتفاق وإثبات هويتهم؛
- إقرار بوضع ملكية الأراضي/الممتلكات؛
- أعمال إعادة تأهيل أو بناء المآوي لا تضفي الشرعية أو تمنح حقوق ملكية الممتلكات المعنية؛
- أدوار ومسؤوليات كل طرف؛
- الخطوات المُتَّبعة في حالة خرق الاتفاق – والتي يجب أن تعكس الوضع الأنسب للأطراف في السياق المحلي. يمكن تسهيل القرار النهائي من قِبل السلطات الفعلية المحلية أو رئيس القرية أو أي جهة فاعلة أخرى يثق بها الطرفان؛
- شروط وعملية إنهاء الاتفاق.

ألزم الاتفاق أصحاب العقارات بمواصلة استضافة الأُسَر لمدةٍ لا تقلُّ عن 12 شهراً، مع الخيارات الثلاثة التالية:

1. تجميد الإيجار لمدة 12 شهراً على الأقل (اختار 53٪ من الحالات هذا الخيار)؛
2. إيجار مجاني تُحدَّد مدته حسب التفاوض (33٪)؛
3. خصم على الإيجار لمدة 12 شهراً (14٪).

كُتِبت نسخة باللغات التركية والعربية والإنجليزية ووقَّعت عليها هذه الأطراف الثلاثة. في حالة انتهاك الاتفاق، يكون صاحب العقار مسؤولاً عن دفع جميع النفقات للمنظمة. وبينما دفع هذا الأمر في البداية أصحاب العقارات إلى تقديم شكوى، نظَّم فريق عمل المشروع اجتماعات معهم لتوضيح الشروط ومناقشتها والاتفاق على مبلغ الإيجار بناءً على التكلفة التقريبية لأعمال الإصلاح في جدول الكميات الأوَّلي.

© فانوس جنكيز

© فانوس جنكيز

قدَّم المشروع أيضاً أعمال ترميم مرافق إمدادات المياه والصرف الصحي.

التحديات الرئيسية

تسبَّبت المخاوف الأمنية على طول الحدود في تعليق أنشطة المشروع في بعض المناطق. ولتحقيق أهداف المشروع، نُقِلت الحالات المتبقية إلى مناطق أكثر أماناً. ومع ذلك، تسبَّب النقل في المواقع في تأخيراتٍ إضافية، على سبيل المثال في اختيار المقاولين.

كما واجه بعضُ المقاولين المختارين التحديات، ولم يكونوا هم (أو مقاولوهم من الباطن) مؤهلين لتنفيذ الأعمال في بعض الحالات. وبعد أن أظهرت زيارات مراقبة الجودة مثل هذه المشاكل، عُلِّقت العقود وأُختيرَ مقاولون جُدُد، الأمر الذي أدى إلى حدوث تأخيراتٍ في التنفيذ.

آثار أوسع نطاقاً للمشروع

نظراً لحجم السكان اللاجئين والعدد القليل من الجهات الفاعلة المشاركة في الأنشطة المتعلقة بالمأوى، كانت عملية ضمان توفير مأوى محدودة للغاية في تركيا. وأُعتبِر هذا المشروع خطوةً أولى لتسهيل مشاركة السلطات المحلية في ترميم المساكن، وكذلك لتسليط الضوء على دور المأوى باعتباره عاملاً رئيسياً في تحسين الصحة والنظافة الصحية والظروف المعيشية للاجئين والمجتمعات المحلية المضيفة على حدٍّ سواء. ففي بعض المناطق، أُحيلَت الأعمال إلى منظمات الحكومة المحلية.

إلى جانب ذلك، ساهم المشروع في الاقتصادات المحلية من خلال شراء مواد وخلق فرص عمل، فضلاً عن دعم التماسك الاجتماعي من خلال الحد من حدوث توتُّراتٍ بين اللاجئين والمجتمعات المحلية المضيفة. وبعد المشروع، انخفض عدد الشكاوى التي تلقتها السلطة المحلية في المواقع المُستهدَفة.

© سردار بلكايتش

بفضل استهداف كلٍّ من المجتمعات المحلية المضيفة واللاجئين، ساهم المشروع في تحقيق التماسك الاجتماعي. وبعد اكتمال المشروع، انخفض عدد الشكاوى المُقدَّمة إلى المجالس المحلية بشأن حدوث توتُّراتٍ بين المجموعتَين.

© سردار بلكايتش

أُختيرَ المستفيدون بالتنسيق مع البلديات من خلال مجموعةٍ من التقييمات التقنية ومعايير الهشاشة الاجتماعية والتحقُّق من الملكية.

نقاط القوة ومواطن الضعف والدروس المستفادة

نقاط القوة

+ التنسيق والتواصل الفعّال مع السلطات المحلية، وفَّر قادة القرى والمنظمات المحلية وصولاً سهلاً إلى المواقع والمعلومات مثل قوائم الأُسَر.

+ حسَّن الاتفاق المُوثَّق ضمان حيازة الأُسَر لحمايتها من الإجلاء أو الاستغلال، فضلاً عن منحها مزيدٍ من الاستقرار في مكان إقامتها الحالي.

+ معايير واضحة للهشاشة الاجتماعية وعملية اختيار فعّالة، مما يتيح إعطاء الأولوية للأُسَر الأكثر معوزة.

+ أدى استهداف كلٍّ من اللاجئين وأفراد المجتمع المحلي المضيف إلى تعزيز التماسك الاجتماعي.

+ المرونة في المواءمة وتضمين طريقة قائمة على النقد، على الرغم من محدودية عدد الحالات المُتبقّية، مما مكَّن الأُسَر من بناء قدراتها وكسب الدخل، مع اختيار كيفية إجراء أعمال الإصلاح بناءً على احتياجاتها.

+ استخدام العمالة والمواد المحلية التي دعمت الأسواق المحلية.

مواطن الضعف

- اقتصرت الموارد على تغطية الأهداف المقصودة، مما أدى إلى تقليل التأثير والفعالية (خاصة لترميم الأسطُح). بسبب **تضخُّم العملة،** الأمر الذي لم يكن متوقعاً بشكلٍ كافٍ، تضرَّرت أسواق العمل وتأثَّرت تكاليف العمالة المرتفعة في سياق الأعمال التي يمكن تغطيتها بموجب الطريقة التي يقودها المقاول.

- أدى عدم التوافق بين الأهداف والأشخاص المحتاجين إلى ظهور تحديات. وبسبب المخاوف الأمنية في بعض المناطق، غيَّرت المنظمة المواقع المُستهدَفة بعجالة، واختارت منازل بعيدة عن بعضها البعض، مما تسبَّب بعد ذلك في ظهور تحدياتٍ في اختيار المقاولين وحدوث مزيدٍ من التأخير في التنفيذ.

- تضمَّنت الطريقة القائمة على النقد قيوداً، حيث لم تمتلك الأُسَر في كثيرٍ من الأحيان المهارات اللازمة لإصلاح الأضرار الجسيمة (أي فئة الضرر 2) ومثَّلت بعض الأعمال خطورةً كبيرة.

- استغرق اختيار المقاولين المحتملين في المناطق المُستهدَفة وقتاً طويلاً في بداية المشروع.

- التأخيرات المُستمرَّة في شراء العناصر ذات المواصفات التقنية، بسبب عدم تعيين موظفين تقنيين في وحدة الشراء.

- تسبَّبت الزيارات غير المُخطَّط لها للأُسَر أحياناً في الشعور بالإرهاق وكان يُنظر إليها على أنَّها تطفُّل. وخفَّف التنسيق الأقوى على المستوى الميداني من حدة هذا الأمر.

الدروس المستفادة

- **كان من الممكن أن يكون اتّباع نهجٍ مرحلي أكثر تنظيماً للطريقة التي يقودها المقاول** أكثر فاعليَّة. فعلى سبيل المثال، كان من الممكن أن تحتفظ المنظمة بقاعدة بيانات لتنظيم المنازل على دفعات، اعتماداً على ما إذا كانت التقييمات التقنية قد أُجريت أم لا، وبالتالي **السماح ببدء تنفيذ الأعمال في أوقاتٍ مختلفة.** قد يساعد استخدام بوابة إلكترونية أيضاً في إصدار جداول الكميات والتقارير وجميع وثائق المشروع الأخرى بسرعةٍ أكبر وبشكلٍ رقمي.
- **ينبغي استخدام أنظمة مراقبة الجودة منذ بداية المشروع،** لتمكين تحديد المشاكل وحلِّها في الوقت المناسب. وكان من الممكن تحقيق ذلك من خلال تحسين التعاون بين البرنامج ووحدات الرصد والتقييم.
- **يمكن أن يؤدي ظهور الجهات المانحة إلى حدوث توتُّراتٍ وينبغي النظر في هذا الأمر بعناية،** مع التشاور مع السلطات المحلية. فعلى سبيل المثال، عُرِض علم الجهات المانحة خلال أنشطة المشروع، الأمر الذي لم يلقَ قبولاً من بعض أعضاء المجتمعات المحلية المضيفة بسبب التوتُّرات السياسية بين البلدان.
- **كان من الممكن أن يؤدي إشراك المجتمع المحلي بشكلٍ أكبر وضمان مزيدٍ من الحرية للأُسَر** في اختيار أولوياتها إلى زيادة مستوى الرضا. فعلى سبيل المثال، تبيَّن أنَّ المستفيدين في كثيرٍ من الحالات كانوا يركِّزون بشكلٍ كبير على الإضاءة ومرافق الصرف الصحي. **حقَّقت الطريقة القائمة على النقد نجاحاً أكبر،** حيث وفَّرت درجةً مُعيَّنة من التخصيص. وكانت المنظمة تخطط لزيادة نطاقها للاستخدام في المشاريع المستقبلية.

أُستخدمت المواد والعمالة المحلية في المشروع لدعم الأسواق المحلية.

كانت الأُسَر محمية من الاستغلال أو الإجلاء على يد أصحاب العقارات من خلال اتفاقٍ موقَّعٍ بين الطرفين والمنظمة.