

مخيم الزعتري للاجئين المياه والصرف الصحي والنظافة العامة، أسئلة كثيرا ما تطرح/ قضايا شائعة

1. لا يوجد ماء في مرافق المياه والصرف الصحي والنظافة العامة/ الصنابير العامة، ولكن الخزانات بحالة جيدة - يجب على اللاجئين تبليغ لجان المياه والصرف الصحي والنظافة العامة عن المشكلة (إن كان لديهم لجنة). في حال كانت خزانات مرافق المياه والصرف الصحي والنظافة العامة والصنابير فارغة، فعلى اللاجئين الاتصال بخط وكالة التعاون الفني والتنمية الساخن (راجع قائمة العناوين).
2. لا توجد مياه في مرافق المياه والصرف الصحي والنظافة العامة/ الصنابير العامة لأن الخزانات مكسورة أو غير موجودة - على اللاجئين تبليغ لجان المياه والصرف الصحي والنظافة العامة بالمشكلة. في حال عدم وجود لجنة على اللاجئين الاتصال بشريك قطاع المياه والصرف الصحي والنظافة العامة من خلال مسؤولي التعبئة المجتمعية/ أو مسؤولي تعزيز النظافة العامة في المنطقة، أو يمكنهم الاتصال بأحد الخطوط الساخنة (راجع قائمة العناوين).
- إن تسببت شاحنات نقل المياه أو صهاريج النضح التابعة لوكالة التعاون الفني والتنمية أو صهاريج النضح بهذه الأضرار فعلى العاملين تبليغ شريك قطاع المياه والصرف الصحي والنظافة العامة باسم السائق/ المشغل، والموقع، ورقم الشاحنة، وتاريخ ووقت الحادثة.
3. لا توجد مياه في خزانات المياه الخاصة/ أو الخزانات التي تتحكم فيها جهات خاصة - لا يزود قطاع المياه والصرف الصحي والنظافة العامة المياه للخزانات الخاصة/ أو التي تتحكم بها جهات خاصة لقاء مقابل مبلغ مالي أو مجاني. إن رأى العاملون شاحنات نقل المياه التابعة لوكالة التعاون الفني والتنمية تعبئ خزانات مياه خاصة يجب تبليغ وكالة التعاون الفني والتنمية/ يونيسيف بالموقع ورقم المركبة، والتاريخ والوقت - أرسل هذه المعلومات برسالة إلكترونية إلى العنوان التالي: zaatari.water@acted.org، وأرسل نسخة عن الرسالة إلى fndivo@unicef.org.
4. هناك صنابير ناقصة في مرافق المياه والصرف الصحي والنظافة العامة/ قضايا تتعلق بعمليات الصيانة البسيطة - يجب على اللاجئين التبليغ عن المشكلة للجنة المياه والصرف الصحي والنظافة العامة. إن لم تكن هناك لجنة فعلى اللاجئين الاتصال بشريك قطاع المياه والصرف الصحي والنظافة العامة بشكل مباشر من خلال مسؤول التعبئة المجتمعية/ مسؤول تعزيز النظافة العامة في المنطقة، أو الاتصال بالخط الساخن. (راجع صفحة العناوين).
5. المراحض في مرافق المياه والصرف الصحي والنظافة العامة مسدودة - يجب على اللاجئين تبليغ لجنة المياه والصرف الصحي والنظافة العامة بالمشكلة ويطلبوا منها محاولة حل المشكلة (فهم لديهم الأدوات اللازمة). في حال لم تستطع لجنة المياه والصرف الصحي والنظافة العامة فتح الإنسداد، أو عدم وجود لجنة للمياه والصرف الصحي والنظافة العامة، فعلى اللاجئين تبليغ شريك قطاع المياه والصرف الصحي والنظافة العامة من خلال مسؤول التعبئة المجتمعية/ مسؤول تعزيز النظافة العامة في المنطقة أو الاتصال بالخط الساخن (راجع قائمة العناوين).
6. خزانات مياه الصرف الصحي في مرافق المياه والصرف الصحي والنظافة العامة ممتلئة و يجب تفريغها (نضجها) - تتولى منظمة الأيدي المفتوحة تفريغ مياه الصرف الصحي من المرافق، وهذه الخدمة مجانية. يمكن للاجئين الاتصال بمنظمة الأيدي المفتوحة بشكل مباشر (راجع قائمة العناوين). إن تكررت المشكلة على اللاجئين تبليغ شريك قطاع المياه والصرف الصحي والنظافة العامة من خلال لجنة المياه والصرف الصحي والنظافة العامة أو مباشرة من خلال مسؤول التعبئة المجتمعية/ مسؤول تعزيز النظافة العامة في المنطقة أو الاتصال بالخط الساخن (راجع قائمة العناوين).
7. خزانات مياه الصرف الصحي الخاصة ممتلئة ويجب أن يتم تفريغها - يتم تفريغ الخزانات/ الحفر في المنازل عند الطلب أيضا، وهذه الخدمة مجانية. يمكن للاجئين الاتصال بمنظمة الأيدي المفتوحة مباشرة (راجع قائمة العناوين).
8. مطالبة اللاجئين دفع رسوم مقابل تعبئة خزانات المياه أو تفريغ خزانات الصرف الصحي باستخدام شاحنات أو صهاريج تحمل شعار وكالة التعاون الفني والتنمية/ منظمة الأيدي المفتوحة/ اليونيسيف - تعبئة المياه في خزانات مرافق المياه والصرف الصحي والصنابير العامة، وخدمات جمع المخلفات الصلبة ومياه الصرف الصحي هي جميعها خدمات مجانية. تتضمن هذه الخدمات سحب مياه الصرف الصحي من الحفر الخاصة، ولكنها لا تشمل تعبئة خزانات المياه الخاصة باستخدام الشاحنات التي تحمل شعار وكالة التعاون الفني والتنمية/ يونيسيف. يجب على اللاجئين تبليغ لجنة المياه والصرف الصحي والنظافة العامة بالمشكلة. إن لم تكن هناك لجنة للمياه والصرف الصحي والنظافة العامة، يمكنهم تبليغ شريك قطاع المياه والصرف الصحي والنظافة العامة بشكل مباشر من خلال مسؤول التعبئة المجتمعية أو مسؤول تعزيز النظافة العامة في المنطقة أو الاتصال بالخط الساخن (راجع قائمة العناوين). كما يمكنهم التبليغ عن هذه المشكلة للفرق الميدانية التابعة للمفوضية السامية للاجئين/ يونيسيف أو مكتب المساعدة الخاص بالمفوضية في المنطقة العازلة. إن كان ذلك ممكنا يجب إرسال صور للشاحنة ورقم المركبة، وتاريخ ووقت الحادثة لعنوان البريد الإلكتروني التالي: fndivo@unicef.org و ydababneh@unicef.org و zaatari.water@acted.org إن كانت المسألة تتعلق بشاحنات المياه).
9. لا توجد هناك سلال للقمامة، أو أن السلال الموجودة ممتلئة ولا يتم تفريغها - إن لم تكن السلال الموجودة كافية/ أو غير موجودة يجب على اللاجئين تبليغ شريك قطاع المياه والصرف الصحي والنظافة العامة من خلال لجنة المياه والصرف الصحي والنظافة العامة (أو مباشرة إن لم يكن هناك لجنة - راجع صفحة العناوين). تقوم وكالة التعاون الفني والتنمية بإزالة القمامة، إن لم يكن يتم إفراغ سلال القمامة، فيجب على اللاجئين أن يتصلوا بوكالة التعاون الفني والتنمية مباشرة على رقم 079 802 14 75 (ينال ناسا).
10. كيف يمكن أن تحصل على عمل مدفوع (النقد مقابل العمل) في تنظيف مرافق المياه والصرف الصحي والنظافة العامة، وجمع القمامة - برنامج النقد مقابل العمل في تنظيف مرافق المياه والصرف الصحي والنظافة العامة متوقف حاليا. وبدلا من ذلك أصبحت لجان المياه والصرف الصحي والنظافة العامة مسؤولة عن النقد مقابل العمل في تنظيف الأماكن العامة. يمكنك الاتصال بشريك قطاع المياه والصرف الصحي والنظافة العامة للحصول على المزيد من المعلومات (راجع قائمة العناوين).
11. لا تقدم لجنة المياه والصرف الصحي والنظافة العامة الدعم لمجتمع المستخدمين - اتصل بشريك قطاع المياه والصرف الصحي والنظافة العامة مباشرة من خلال مسؤول التعبئة المجتمعية/ مسؤول تعزيز النظافة العامة في المنطقة أو الاتصال بالخط الساخن إن كنت تواجه مشكلة مع لجنة المياه والصرف الصحي والنظافة العامة.
12. تقديم شكوى بشأن شريك قطاع المياه والصرف الصحي والنظافة العامة - شكاي وكالة التعاون الفني والتنمية - بريد إلكتروني: zaatari.complaints@acted.org، كما يمكنك الذهاب إلى مكتب وكالة التعاون الفني والتنمية للتحديث مع مسؤول المساءلة، أو اتصل برقم: 079021284/ 0798020958. شكاي منظمة طوارئ اليابان - يمكنك الاتصال مباشرة بالطواقم الميدانية لمنظمة طوارئ اليابان و/ أو مكاتب منظمة طوارئ اليابان في المخيم. شكاي أوكسفام - رقم الخط المباشر: 0790219698 أو البريد الإلكتروني riadat@oxam.org.uk (مسؤول المراقبة والتقييم والمساءلة والتعلم).

يمكن للاجئين أن يتصلوا بمكتب الحماية التابع للمفوضية السامية للاجئين أو المساعدون الميدانيون التابعون لليونيسيف/ المفوضية السامية للاجئين، أو مكتب المساعدة التابع للمفوضية السامية للاجئين (في المنطقة العازلة).

صفحة العناوين

عناوين الشركاء في قطاع المياه الصرف الصحي والنظافة العامة.

وكالة التعاون الفني والتنمية - المناطق 1، 2، 9، 10، 11، 12

- ننصح اللاجئين بالاتصال بخط الشكاوي المباشر الخاص بوكالة التعاون الفني والتنمية لأي مسائل تتعلق بالمياه والصرف الصحي والنظافة العامة على الأرقام 0798020958/ 079021284.
- يمكن للعاملين في المنظمات الاتصال بنسرين (مديرة تعزيز النظافة العامة على رقم 079 802 1438 (zaatari.hygiene@acted.org) أو إسلام (مدير التعبئة المجتمعية) على رقم 079 802 1430 أو مراسلته على العنوان التالي: (zaatari.Mobilization1@acted.org)، أن (مديرة برنامج تعزيز النظافة العامة/ التعبئة المجتمعية) على رقم 079 022 0821 أو مراسلتها على العنوان التالي: (anne.rapin@acted.org).

منظمة طوارئ اليابان - المناطق 3، 4، 5

- لا يوجد هناك خط مباشر، ولكن يمكن الاتصال بمنظمة طوارئ اليابان مباشرة من خلال مسؤولي التعبئة المجتمعية أو مسؤولي تعزيز النظافة العامة.

أوكسفام - المناطق 6، 7، 8:

- رقم الخط المباشر الخاص بأوكسفام هو 079 021 9698، أو الاتصال مباشرة بأوكسفام من خلال مسؤولي التعبئة المجتمعية أو مسؤولي تعزيز النظافة العامة.

الخطوط الساخنة

- الخط المباشر الخاص بالإصلاحات (هذا الرقم مخصص للوكالات وليس للاجئين).
079 926 2551 السيد وجدي أبو سيف في منظمة الأيدي المفتوحة (متحدث باللغة الإنجليزية)

الخطوط المباشرة الخاصة بالمياه

- 077 740 6672
- 0777078564
- 0779548702
- 0777250971

الخطوط المباشرة الخاصة بسحب المجاري (6:30 - 21:00)

- 079 542 2632 السيد محمد (منظمة الأيدي المفتوحة)
- 079 914 8753 السيد خليل (منظمة الأيدي المفتوحة)
- 079 651 6618 السيد يوسف إبراهيم (يتحدث بالإنجليزية/ الألمانية - منظمة الأيدي المفتوحة)

الخط المباشر الخاص بجمع المخلفات الصلبة

- 079 802 1475 نبال ناسا (وكالة التعاون الفني والتنمية)

الخط المباشر الخاص بسحب مياه المجاري في حالات العواصف منظمة طوارئ اليابان (يستخدم فقط في حالات الفيضانات أثناء الأمطار الكثيفة)

- 079 569 4125