

Перед распределением

За несколько дней до распределения, организации-исполнители должны подумать о том, как они будут организовывать и управлять распределением таким образом, чтобы процесс был эффективным, действенным, безопасным и основывался на уважении к потребностям бенефициаров.

Подход

Решения, принимаемые в отношении подхода к распределению, должны учитывать информацию, полученную в результате оценки потребностей и численности бенефициаров, включая: типы обслуживаемых бенефициаров, количество обслуживаемых бенефициаров, существующие структуры координации и общинного руководства, уровень грамотности населения, а также ситуации с безопасностью и доступом в районе.

При принятии решения о внедрении системы возникают два вопроса:

- Какую ответственность уместно/эффективно/целесообразно возложить на самих бенефициаров?
- Какие ресурсы (в частности, время, пространство, персонал, финансовые ресурсы) доступны для настройки и запуска системы?

Еще одним ключевым аспектом, который следует учитывать при принятии решения о подходе и создании надежной системы распределения, является доступ.

Доступ включает в себя целый ряд аспектов, в том числе то, как люди будут проинформированы о распределении, как они доберутся до места распределения, как они будут доставлять помощь к себе домой, будут ли они чувствовать себя в безопасности, добираясь до места распределения и перемещаясь по нему, и будут ли они знать, как использовать предоставленную помощь. Важнейшим элементом обеспечения доступа является распространение информации. Бенефициары должны информироваться постоянно и непосредственно, и не только через общинных лидеров, о процессе распределения и их правах как получателей гуманитарной помощи.

Объекты получения также должны быть созданы таким образом, чтобы свести к минимуму число лиц, участвующих в распределении в любом отдельном пункте, поскольку это может быть одним из важнейших элементов борьбы с массовыми беспорядками и обеспечения справедливого доступа к гуманитарной помощи. Один из способов избежать большого скопления людей — приглашать разные сообщества в разные дни, а другой способ — создать несколько точек распределения, которыми можно управлять одновременно. Решение организации относительно того, как организовать распределение, должно основываться на различных факторах, как подробно описано ниже:

**Несколько
распределительных
пунктов**

**Множество распределительных
пунктов**

	Несколько распределительных пунктов	Множество распределительных пунктов
Преимущества	• Требуется меньше персонала. • Меньше инфраструктуры, площадок, распределительных структур, дорог. • Меньше транспорта, необходимого для распределения.	• Меньше проблем с контролем скопления людей. • Более удобный доступ для женщин. • Более короткие поездки домой. • Бенефициары могут наблюдать происходящее распределение. • Более простые специальные меры.
Недостатки	• Длительные поездки в домохозяйства. • Потенциальные проблемы со скоплением людей. • Бенефициарам трудно наблюдать распределение. • Трудный доступ для более слабых групп.	• Требуется больше персонала и транспорта. • Больше сооружений, дорог, подъездных путей, расчищенных площадок, необходимых для распространения.

Источник: УВКБ ООН

Местоположение

Местоположение и количество распределительных центров будет определяться целым рядом факторов. Они включают данные о числе беженцев и количестве в каждом объекте, их местонахождении и расстоянии между каждым местоположением, а также о наличии и местонахождении таких ресурсов, как места хранения.

Как правило, лучше всего располагать распределительные пункты как можно ближе к бенефициарам. В случае рассеянного населения бенефициарам не следует преодолевать более 5 км за один раз, однако рельеф местности, условия и отсутствие безопасности могут потребовать создания распределительных пунктов на расстоянии менее 5 км. Если нет возможности разместить центр в пределах пешей доступности, следует принять меры по доставке беженцев в центр и обратно. При выборе пунктов распределения следует учитывать факторы, влияющие на физический доступ уязвимых лиц, такие как физическая безопасность женщин, которым может угрожать опасность, если бенефициарам необходимо пройти рядом с военным/полицейским лагерем, способность лиц с ограниченными физическими возможностями преодолевать большие расстояния, невозможность передвижения в темное время суток. Местная напряженность между этническими или религиозными группами также должна учитываться при определении того, какие группы будут получать помощь в тех или иных местах.

Выбранное место должно соответствовать некоторым условиям, чтобы облегчить

правильную настройку распределения. Требования к объектам распределения:

- Доступны для грузовых автомобилей или иных транспортных средств, используемых для перевозки распределяемых предметов.
- Не подвергаются чрезмерному воздействию ветра или солнца.
- В максимально возможной степени свободны от насекомых и других переносчиков.
- Не подвержены наводнениям.
- Легко обеспечить безопасность и эвакуацию в случае необходимости.
- Четко обозначены на соответствующем языке.
- Не допускается попадания мусора или других вредных предметов.

В идеале распределительные пункты должны располагаться вдали от мест скопления людей, таких как рынки или больницы, в закрытых помещениях, таких как школьные дворы, что позволяет персоналу по распределению контролировать вход и выход и избегать избыточного скопления людей. Группы по распределению также могут создавать свои собственные огороженные площадки с помощью кольев и веревок или других местных материалов, при этом организациям по оказанию помощи, возможно, придется вкладывать средства в дополнительный персонал по борьбе с массовыми беспорядками для обеспечения порядка в пределах объекта. Пункты распределения никогда не должны находиться вблизи военных казарм или объектов, а также не должны располагаться в местах, вынуждающих получателей помощи ехать в высоко милитаризованные районы или через них.

Организация объектов распределения

Объекты распределения должны быть построены таким образом, чтобы распределение и сбор товаров могли осуществляться безопасным, эффективным и упорядоченным образом. УВКБ ООН рекомендует, по крайней мере, один пункт распределения на 20 000 человек и два сотрудника по распределению на 1000 бенефициаров, не включая наблюдателей или сотрудников службы безопасности.

В целом, объекты распределения должны отвечать следующим требованиям:

- Достаточно безопасные, чтобы гарантировать, что предметы не будут украдены или незаконно присвоены.
- Располагаться рядом с точками водоснабжения и иметь отдельные туалеты для мужчин и женщин.
- Достаточно крупные для хранения товаров на месте и имеют укрытия для людей в очередях на периоды задержек или дождя.
- Объекты находятся рядом с местами отдыха для персонала по распределению.
- Сооружаются вблизи растительности или деревьев, которые обеспечивают тень и выступают в качестве защиты от ветра.
- Оснащены стульями или скамейками для лиц, не способных стоять в очереди.
- Безопасны для женщин и детей.

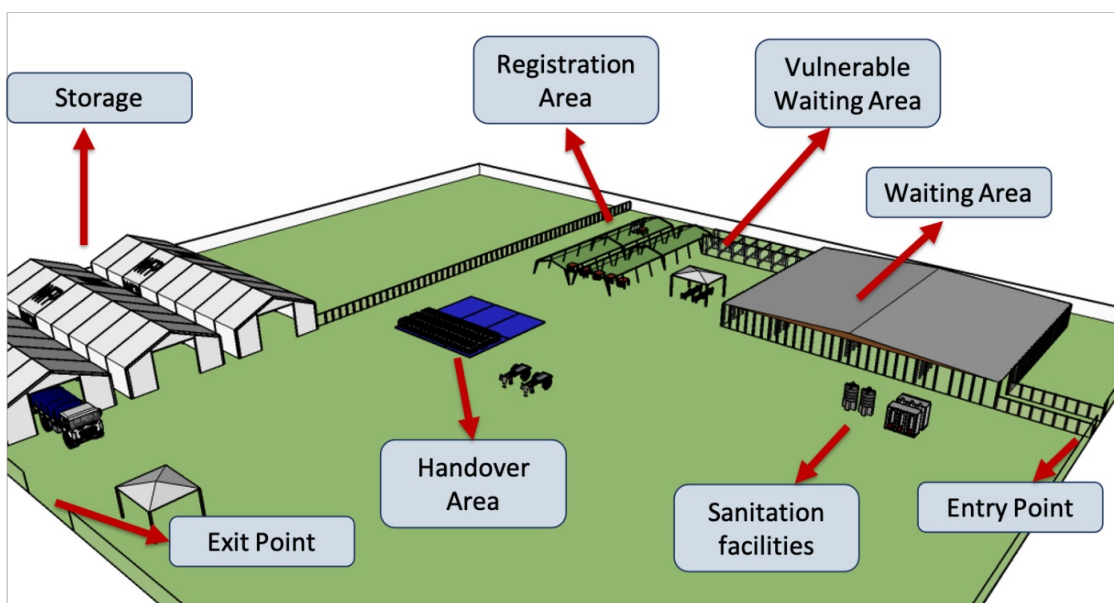
Планировка объекта

Планировочная структура участка распределения будет зависеть от различных факторов, включая доступный рельеф, погоду, прогнозируемую на день распределения, систему распределения, численность пострадавшего населения, имеющиеся постоянные сооружения. На каждом объекте распределения должны присутствовать:

- Раздельные точки входа и выхода.
- Зона ожидания (*место, в котором люди могут ожидать вызова для получения*

распределяемых товаров).

- Отдельная зона входа и ожидания для уязвимых лиц и лиц с особыми потребностями, гарантирующая присутствие специальных сотрудников, которые могут идентифицировать их и предоставить необходимое содействие для дальнейшего перемещения.
- Зона регистрации.
- Зона передачи, где люди получают предметы.
- Зона хранения товаров и оборудования (*постоянные здания, палатка, грузовой автомобиль или четко обозначенное открытое пространство*).
- Удобства для персонала: уборные и источник воды, а также зона отдыха для 10-минутного отдыха вдали от скопления людей и укрытия от солнца или холода.
- Объекты для населения: уборные, вода, крытое место для отдыха.
- Наличие службы рассмотрения жалоб, если это является выбранным методом рассмотрения жалоб.

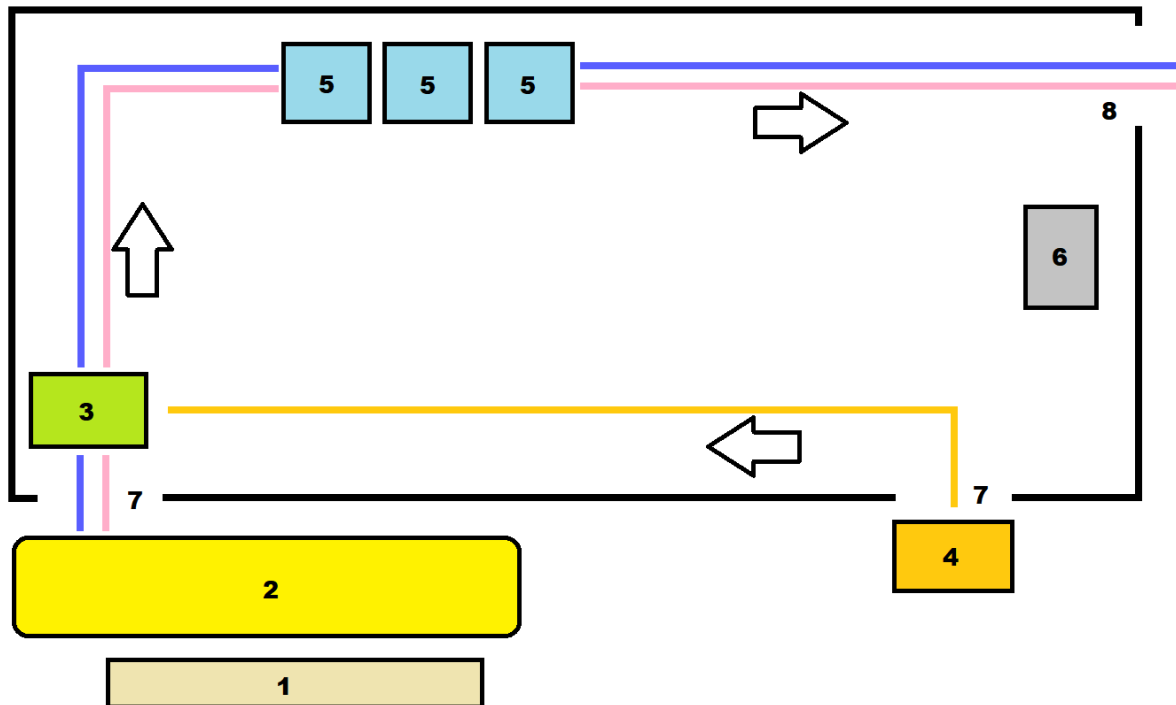


Некоторые из основных характеристик включают в себя:

- Четко обозначенное пространство для распределения.
- Различные очереди для мужчин и женщин, если это необходимо и соответствует культурным традициям.
- Простая структура, которая облегчает поток бенефициаров через распределительные пункты; постепенно организуйте людей в единые очереди.
- Этап регистрации может быть использован для организации бенефициаров по типам поставок (например, группировка семей разного размера).
- Односторонний поток бенефициаров: избегать перекрывающихся потоков людей или необходимости того, чтобы люди двигались против естественного потока распределения.
- Обеспечить свободное пространство между местами ожидания людей и стопами товаров для распределения.
- Зоны ожидания и регистрации должны быть затенены и иметь санитарные узлы на случай, если бенефициарам придется ждать в течение длительного периода времени. В идеале должно быть обеспечено достаточно туалетов для скопления людей, но это непрактично ввиду большого количества лиц, собирающихся на объект. Быстрое распределение поможет компенсировать ограниченность тени или помещений, а также не позволит бенефициарам ждать слишком долго.

- Важно обеспечить источник воды, особенно в жаркую погоду.

Общая схема может выглядеть следующим образом:



1. Помещения	7. Точки входа
2. Зона ожидания получателя	8. Точки выхода
3. Область регистрации	9. Очередь для мужчин
4. Пункт помощи лицам с особыми потребностями	10. Очередь для женщин
5. Зона распределения непродовольственных товаров	11. Очередь для лиц с особыми потребностями
6. Пункт рассмотрения жалоб	

Лица с особыми потребностями

Необходимо приложить дополнительные усилия для обеспечения того, чтобы распределение было доступным для всех бенефициаров и чтобы были учтены любые потенциальные особые потребности. Бенефициарами с особыми потребностями могут быть, в частности, пожилые люди, малолетние дети, лица с ограниченной мобильностью или кормящие матери, которые могут нуждаться в любой другой специальной помощи или подвергаться риску.

Могут быть приняты некоторые меры для обеспечения того, чтобы специальная поддержка предоставлялась без маргинализации или подрыва бенефициаров:

- Устранить физические барьеры.
- Подготовить очереди быстрого обслуживания и специальные зоны ожидания.
- Обеспечить обучение персонала и предоставление ресурсов для оказания помощи.
- Оказать содействие в транспортировке тяжелых или громоздких предметов с объекта распределения в домохозяйства с помощью тачек, ослиных тележек или групп поддержки со стороны сообщества.

Обеспечить зону распределения с ручными тележками, чтобы помочь лицам с особыми

потребностями добраться до своего дома:

Группы по распределению

Размер группы по распределению должен быть соотнесен с размером распределения. Как правило, чем обширнее распределение, тем больше группа. Как минимум, в состав групп по распределению должны входить следующие сотрудники:

- Руководитель группы, который будет основным координатором для общения с лидерами общин и бенефициарами.
- Координатор по логистике для разгрузки, подсчета предметов, временного хранения и размещения комплектов.
- Координатор по вопросам безопасности, который отвечает за мониторинг ситуации в области безопасности и принятие решений, по возможности в консультации с группой, об эвакуации персонала и/или оставлении предметов распределения.
- Координатор по рассмотрению жалоб для решения вопросов на месте по мере их возникновения.
- Координатор по вопросам защиты, по возможности, для оказания помощи в выявлении случаев уязвимых лиц, содействия их перемещению через распределительный пункт и направления людей за дополнительными услугами по мере необходимости.

Остальная часть группы, как правило, будет состоять из нанятых на месте лиц, которые могут выполнять следующие роли:

- Переводчики.
- Сотрудники, осуществляющие контроль за скоплением людей.
- Специалисты по подсчету для поддержки регистрации.
- Демонстранты (при необходимости, для демонстрации использования конкретного товара).
- Грузчики/упаковщики комплектов.
- Охрана, по мере необходимости.

Все сотрудники, занимающиеся распределением, должны быть заметны для других сотрудников и бенефициаров, должны носить головные уборы, жилеты или другую заметную одежду, а также иметь любое оборудование, необходимое для выполнения своей работы.

Группы должны состоять из представителей обоих полов и учитывать политический контекст, должны быть подготовленными и осведомленными, а также информированными и приверженными применимым кодексам поведения и мерам защиты.

Передача продовольствия или товаров является крайне сложным моментом, особенно если она не регулируется надлежащим образом. Персонал должен быть знаком с общей организацией распределения и понимать свою роль, уметь отвечать на вопросы или перенаправлять их, а также быть проинструктирован о том, что делать в случае возникновения проблем или крупных инцидентов. Персонал, работающий на первой линии или непосредственно имеющий дело с бенефициарами, должен пройти специальную подготовку.

Запасы для предварительного размещения

Достаточное количество товаров для распределения в идеале должно быть заранее

размещено в распределительном шкафу за день до распределения. Предварительно размещенные объемы должны быть основаны на предварительных расчетах, исходя из количества обслуживаемых бенефициаров и согласованного рациона. Необходимо предварительно разместить до 5% дополнительных товаров на случай повреждений, неправильного подсчета или дополнительных бенефициаров.

Общение с бенефициарами и принимающими сообществами

Предоставление предполагаемому бенефициару полной информации до распределения является ключом к успешному и беспроblemному распределению.

Распределяющая организация несет ответственность за надлежащее информирование получателя на основе того, что, когда, где и как будет подлежать распределению, а также критериев определения получателей товара. Применяемое обоснование будет отличаться на первых этапах быстро наступающей чрезвычайной ситуации от обоснования для более длительного затяжного кризиса. Ключевой фактор для любой организации — найти наилучший подход к охвату пострадавшего населения, гарантируя, что каждое уязвимое лицо будет иметь как можно больше точной информации о распределении.

К объявлениям перед распределением предъявляются следующие требования:

- Связаться со всеми различными группами населения, используя несколько каналов связи.
- Особое внимание следует уделять женщинам и комитетам по распределению (если таковые уже созданы), с тем чтобы избежать распространения информации только через общинных лидеров, которые могут иметь свои собственные политические планы.
- Использовать различные методологии и средства, такие как встречи с группами бенефициаров (включая находящихся в группе риска), плакаты и графические сообщения, информационные доски, радио, мегафон и другие.
- Использовать местный язык и обращаться также к неграмотным лицам.
- Дать им возможность полностью понять сообщения и предоставить обратную связь.

В ходе информационной кампании необходимо четко указать следующее:

- Распределение является бесплатным.
- Каким образом беженцы могут сообщать о любых злоупотреблениях со стороны сотрудников, занимающихся распределением.
- Кто получит товары, подлежащие распределению, и критерии отбора (если применимо).
- На какие предметы беженцы имеют право (качество и количество).
- Когда будут иметь место распределения (дата и время).
- Расположение распределительных центров и районов (население), которые будут охватываться каждым из них.
- Как будут организованы распределения и как должны себя вести лица, получающие распределяемые предметы.
- Назначение и использование распределяемых предметов (во избежание неправильного использования или нежелательных эффектов).
- Когда планируются будущие раздачи и их периодичность, чтобы беженцы могли планировать заранее.

За день до распределения

До начала распределения группа должна обеспечить наличие всех структур, товаров и оборудования, а также четкость рабочих процедур; это может способствовать ускорению процесса распределения и снизить вероятность возникновения беспорядков или проблем на объекте.

Руководитель группы должен убедиться, что каждый участник распределения знает свою роль, понимает, что от него ожидается, и имеет достаточно знаний о самом процессе. Инструктаж для основной группы является обязательным, при этом должны проводиться подробные инструктажи для конкретных сотрудников, например, для персонала, занимающегося контролем над скоплением людей, группы регистрации или сотрудников, работающих в рамках механизма подачи и рассмотрения жалоб.

Кластером «Временное жилье» был разработан контрольный перечень в качестве руководства:

Контрольный перечень для выполнения за день до распределения

Контрольный перечень для выполнения за день до распределения

□ Руководитель группы должен проинформировать основную группу по распределению о следующем:

- Количество и тип предметов, подлежащих распределению в расчете на домохозяйство.
- Конкретная роль каждого члена группы во время распределения.
- Процесс распределения (пошаговое разъяснение для объекта).
- Время начала и окончания каждого дня распределения, а также любые перерывы (например, перерыв на обед), согласованные заранее.
- Механизм подачи и рассмотрения жалоб.
- Каким образом должны подниматься вопросы или проблемы в течение дня распределения.
- Средства обратной связи по процессу; например, вечерние встречи для обсуждения хода распределения, любых проблем, пробелов и т. д.

□ Убедиться, что организаторы имеют необходимые списки регистрации для первого дня распределения.

□ Убедиться, что все члены группы имеют функциональное оборудование связи (УКВ-радио, мобильные телефоны и т. д.), и что все члены группы знают, как связаться друг с другом.

□ Убедиться, что весь необходимый местный персонал, включая временных работников, определен и осведомлен об обязанностях и времени начала/окончания каждого дня распределения.

□ Подтвердить, что бенефициары были уведомлены о распределении в соответствии с планом.

□ Если возможно, предварительно разместить все материалы в нужном количестве в месте распределения (или поблизости); распределяющей организации может потребоваться нанять охрану, чтобы наблюдать за предметами в ночное время.

□ Подготовить к раздаче (по мере необходимости) следующие предметы:

- Питьевая вода для группы по распределению
- Аптечка первой помощи
- Штемпельная подушечка
- Резак/ножи (для запаса)
- Мегафон (при необходимости)
- Авторучки
- Маскировочная лента/дополнительная веревка
- Флаг или материалы для визуального опознавания, если таковые имеются
- Жилеты или нарукавные повязки для временных работников
- Пустые регистрационные формы, если применимо
- Дырокол
- Стол и стулья для персонала и уязвимых лиц

□ Если применимо, убедиться, что транспортные средства заправлены топливом и находятся в хорошем рабочем состоянии.

□ Если применимо, убедиться, что вышеуказанное оборудование было загружено в транспортные средства.

Контрольный перечень для выполнения за день до распределения

Адаптировано на основе кластера «Временное жилье», Руководство по распределению комплектов для временного жилья/непродовольственных товаров