

قبل التوزيع

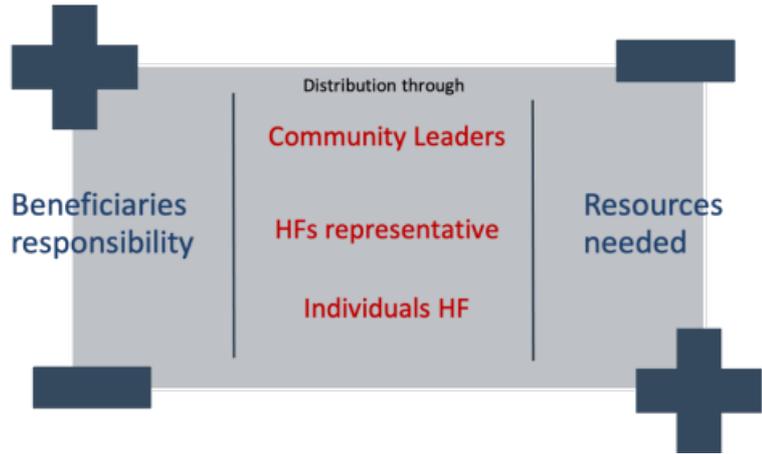
في الأيام التي تسبق التوزيع، يجب على المنظمات المنفذة التفكير في كيفية التوزيع وإدارته بطريقة فعالة وكفؤة وآمنة وتحترم احتياجات المستفيدين.

النهج

يجب على القرارات المتخذة بشأن نهج التوزيع مراعاة المعلومات المقدمة من التقييمات حول احتياجات السكان المستفيدين وحجمهم، بما في ذلك: أنواع المستفيدين الذين يتم خدمتهم وعدد المستفيدين الذين تتم خدمتهم وهياكل التنسيق والقيادة المجتمعية الحالية و مستوى محو الأمية السكانية وحالات الأمن والوصول في المنطقة.

يتم طرح سؤالان عند تحديد النظام المطلوب تنفيذه:

- ما مقدار المسؤولية المناسبة/الفعالة/الجديرة بإعطائها للمستفيدين؟
- ما نوع الموارد المتاحة (أي الوقت والمكان والموظفين والموارد المالية) لإعداد النظام وتشغيله؟



هناك جانب رئيسي آخر يجب مراعاته عند تحديد النهج وإنشاء نظام توزيع سليم وهو الوصول.

يشمل الوصول مجموعة متنوعة من الاعتبارات بما في ذلك كيفية إبلاغ الأفراد بالتوزيع وكيف سيصلون إلى موقع التوزيع وكيف سينقلون المساعدات إلى منازلهم وما إذا كانوا سيشعرون بالأمان عند الوصول إلى الموقع والانتقال داخله وما إذا كانوا يعرفون كيفية استخدام المساعدة المقدمة. يعتبر نشر المعلومات عنصرًا حاسمًا لضمان الوصول. يجب أن يكون المستفيدون على علم مستمر ومباشر، وليس فقط من خلال قادة المجتمعات المحلية، بعملية التوزيع واستحقاقاتهم بوصفهم متلقين للمعونة الإنسانية.

يجب أيضًا إنشاء المواقع بطريقة تقلل من عدد الأشخاص الذين يحضرون التوزيع في أي وقت، لأن هذا يمكن أن يكون عنصرًا حاسمًا للسيطرة على الحشود وطريقة لضمان الوصول العادل للمساعدات الإنسانية. تتمثل إحدى طرق تجنب الحشود الكبيرة في الاتصال بمجتمعات مختلفة في أيام مختلفة، بينما تتمثل الطريقة الأخرى في إنشاء نقاط توزيع

متعددة تتم إدارتها في وقت واحد. يجب أن يعتمد قرار المنظمة بشأن كيفية تنظيم التوزيع على مجموعة متنوعة من العوامل على النحو المفصل أدناه:

نقاط توزيع قليلة	نقاط توزيع عديدة
<ul style="list-style-type: none">● تحتاج إلى عدد أقل من الموظفين.● بنية تحتية ومواقع وهياكل توزيع وطرق أقل.● تتطلب نقلاً أقل للتوزيع.	<ul style="list-style-type: none">● مشكلات أقل فيما يتعلق بالسيطرة على الحشود● وصول أسهل للنساء.● رحلات أقصر إلى منازلهم.● يمكن للمستفيدين رؤية عملية التوزيع.● الترتيبات الخاصة أسهل.
<ul style="list-style-type: none">● رحلات أطول للأسر.● مشاكل الحشد المحتملة.● تصعب على المستفيدين رؤية التوزيع.● صعوبة الوصول للفئات الأضعف.	<ul style="list-style-type: none">● وجود حاجة إلى مزيد من الموظفين وطرق النقل.● لزوم بنية تحتية وطرق ووصول ومواقع مطهرة أكثر للتوزيع.

المصدر: المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (UNHCR)

الموقع

ستحدد مجموعة من العوامل موقع مراكز التوزيع وعددها. وهي تشمل عدد اللاجئين والعدد في كل موقع ومواقعهم والمسافة بين كل موقع وتوافر الموارد وموقعها مثل مواقع التخزين.

كقاعدة عامة، من الأفضل أن تكون نقاط التوزيع قريبة قدر الإمكان من المستفيدين. بالنسبة إلى السكان المنتشرين، يجب ألا يضطر المستفيدون إلى السفر أكثر من 5 كيلومترات في المرة الواحدة، ولكن قد تتطلب التضاريس والظروف وانعدام الأمن إنشاء نقاط توزيع أقل من 5 كيلومترات. إذا لم يكن من الممكن تحديد موقع المركز على مسافة قريبة، يجب اتخاذ الترتيبات اللازمة لنقل اللاجئين من المركز وإليه. عند اختيار نقاط التوزيع، يجب مراعاة العوامل التي تؤثر على الوصول المادي للأشخاص المستضعفين، مثل الأمن الجسدي للنساء المعرضات للتهديد، إذا احتاج المستفيدون إلى المرور بالقرب من معسكر الجيش/الشرطة وقدرة الأشخاص ذوي الإعاقة على السفر لمسافات طويلة وعدم القدرة على السفر في الظلام. ينبغي أيضاً مراعاة التوترات المحلية بين المجموعات العرقية أو الدينية عند تحديد المجموعات التي ستتلقى المساعدة في أي مواقع.

يجب أن يستوفي الموقع المحدد بعض الشروط لتسهيل الإعداد المناسب للتوزيع. ينبغي لمواقع التوزيع أن تكون:

- متاحةً للشاحنات أو غيرها من المركبات المستخدمة لنقل المواد الموزعة.

- غير معرضة للرياح أو الشمس بشكل مفرط.
- خالية قدر الإمكان من الحشرات والنواقل الأخرى.
- غير عرضة للفيضانات.
- سهولة التأمين والإخلاء إذا لزم الأمر.
- بها إشارات واضحة باللغة المناسبة.
- خالية من الحطام أو العناصر الضارة الأخرى.

من الناحية المثالية، يجب أن تكون نقاط التوزيع بعيدة عن المناطق المزدحمة مثل الأسواق أو المستشفيات، في مناطق مغلقة مثل ساحات المدارس التي تمكن فريق التوزيع من التحكم في الدخول والخروج وتجنب الازدحام. يمكن لفريق التوزيع أيضًا إنشاء مواقع مغلقة خاصة بها بأوتاد وحبال أو مواد محلية أخرى، حيث قد تضطر وكالات الإغاثة إلى الاستثمار في موظفين إضافيين للتحكم في الحشود لضمان النظام داخل الموقع. يجب ألا تكون نقاط التوزيع على مقربة من الثكنات أو المنشآت العسكرية، ولا ينبغي أن تكون في المواقع التي تجبر المستفيدين على السفر إلى أو عبر مناطق عسكرية.

تنظيم مواقع التوزيع

يجب إنشاء مواقع التوزيع بطريقة يمكن من خلالها تنفيذ عمليات التوزيع وجمع السلع بأمان وكفاءة وبطريقة منظمة. توصي المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين بوجود موقع توزيع واحد على الأقل لكل 20,000 فرد وموظفي توزيع لكل 1,000 مستفيد، ولا يشمل ذلك المراقبين أو موظفي الأمن.

بشكل عام، يجب أن تكون مواقع التوزيع:

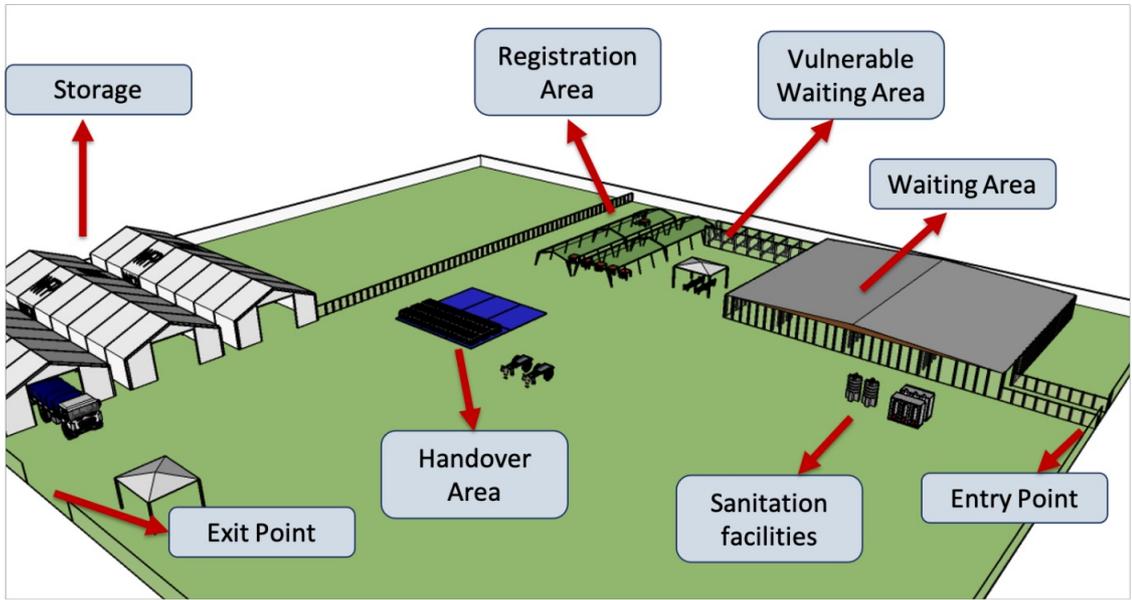
- آمنة بما يكفي لضمان عدم سرقة العناصر أو اختلاسها.
- بالقرب من نقاط المياه وتم تشييدها بمراحيض منفصلة للرجال والنساء.
- كبيرة بما يكفي لتخزين السلع في الموقع ولها مأوى للوقوف في الطابور أثناء التأخير أو المطر.
- بالقرب من مرافق الاستراحة لعمال التوزيع.
- مشيدة بالقرب من النباتات أو الأشجار، والتي توفر الظل وتعمل كمصدات للرياح.
- مزودة بكراسي أو مقاعد للأشخاص غير القادرين على الوقوف في الطابور.
- آمنة للنساء والأطفال.

تخطيط الموقع

سيعتمد تصميم موقع التوزيع على عوامل تشمل التضاريس المتاحة والطقس المتوقع ليوم التوزيع ونظام التوزيع وحجم السكان المتأثرين والهياكل الدائمة المتاحة. يجب أن يحتوي كل موقع توزيع على:

- نقاط دخول وخروج منفصلة.
- منطقة انتظار (مكان يمكن للناس فيه الانتظار قبل أن يتم استدعائهم للتوزيع).

- مدخل منفصل ومنطقة انتظار للحالات المستضعفة وحالات ذوي الاحتياجات الخاصة، مما يضمن وجود حماية للمساعدة في تحديدها وتقديم الإحالات.
- منطقة تسجيل.
- منطقة تسليم حيث يتلقى الناس العناصر.
- منطقة تخزين للسلع والمعدات (مبانٍ دائمة أو خيمة أو شاحنة أو مكان مفتوح محدد بوضوح).
- مرافق الموظفين: المراحيض ومصدر المياه، ولكن أيضًا منطقة استراحة لمدة 10 دقائق بعيدًا عن الزحام ومحمية من الشمس أو البرد.
- المرافق السكنية: المراحيض والمياه وأماكن الراحة المغطاة.
- وجود مكتب شكاوى إذا كانت هذه هي الطريقة المختارة للتعامل مع الشكاوى.

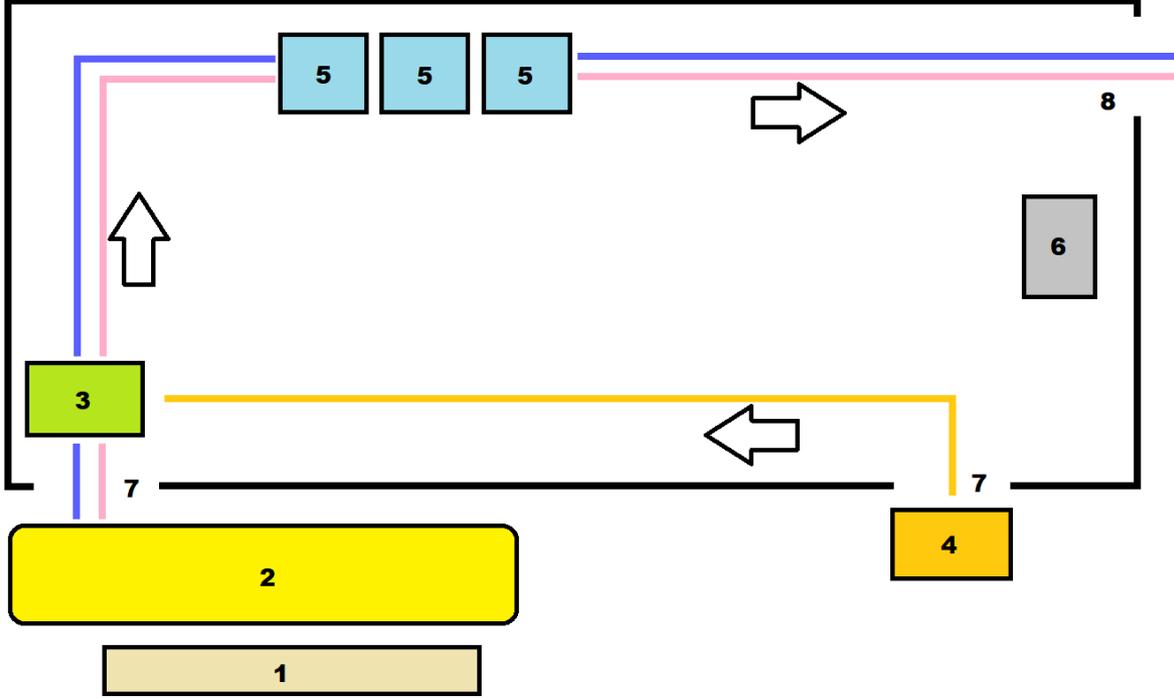


تشمل بعض الخصائص الرئيسية ما يلي:

- مساحة توزيع محددة بوضوح.
- طوابير مختلفة للرجال والنساء إذا لزم الأمر ومتى كان ذلك مناسبًا ثقافيًا.
- هيكل بسيط يسهل تدفق المستفيدين عبر نقطة التوزيع؛ تنظيم الناس تدريجيًا في طوابير فردية.
- يمكن استخدام مرحلة التسجيل لتنظيم المستفيدين وفقًا لأنواع التوريد (على سبيل المثال، تجميع أحجام العائلات المختلفة).
- تدفق المستفيدين في اتجاه واحد: تجنب تدفقات الأشخاص المتداخلة أو الحاجة إلى تحرك الأشخاص عكس التدفق الطبيعي للتوزيع.
- مساحة واضحة بين مكان انتظار الناس وأكوام السلع للتوزيع.
- يجب أن تكون منطقة الانتظار والتسجيل مظلة وبها مرافق دورات المياه في حالة اضطرار المستفيدين إلى الانتظار لفترات طويلة. من الناحية المثالية، يجب أن تكون هناك مراحيض كافية للجمهور، لكن هذا ليس عمليًا نظرًا إلى العدد الكبير من الأشخاص المجتمعين في الموقع. سيساعد التوزيع السريع على تعويض الظل المحدود

- أو المرافق المحدودة، بالإضافة إلى تجنب المستفيدين من الاضطرار إلى الانتظار لفترة طويلة جدًا.
- من المهم توفير مصدر للمياه، خاصة في الطقس الحار.

قد يبدو التخطيط العام كما يلي:



7. نقاط الدخول	1. المرافق
8. نقاط الخروج	2. منطقة انتظار المستفيدين
9. طابور الرجال	3. منطقة التسجيل
10. طابور النساء	4. مكتب حماية ذوي الاحتياجات الخاصة (PSN)
11. طابور ذوي الاحتياجات الخاصة	5. منطقة توزيع المواد غير الغذائية
	6. مكتب الشكاوى

الأشخاص ذوو الاحتياجات الخاصة (PSN)

يجب بذل جهد إضافي لضمان إمكانية الوصول إلى التوزيع لجميع المستفيدين وتغطية أي احتياجات خاصة محتملة. قد يشمل المستفيدون من ذوي الاحتياجات الخاصة كبار السن والأطفال الصغار وذوي الإعاقة الحركية أو الأمهات المرضعات من بين آخرين قد يحتاجون إلى أي مساعدة خاصة أخرى أو المعرضين للخطر.

يمكن تنفيذ بعض الإجراءات لضمان تقديم دعم خاص دون تهميش المستفيدين أو تقويضهم:

- إزالة الحواجز المادية.
- تجهيز طوابير ذات مسار سريع ومناطق انتظار مخصصة.
- تدريب الموظفين وتزويدهم بالموارد لمساعدة ذوي الاحتياجات الخاصة.
- تسهيل نقل العناصر الثقيلة أو المرهقة من موقع التوزيع إلى المنازل الفردية باستخدام عربات اليد أو العربات التي تجرها الحمير أو مجموعات دعم المجتمع.

منطقة التوزيع مع عربات السحب لمساعدة ذوي الاحتياجات الخاصة في الوصول إلى موقع منزلهم:



فِرَق التوزيع

يجب ربط حجم فريق التوزيع بحجم التوزيع. بشكل عام، كلما زاد التوزيع، زاد حجم الفريق. كحد أدنى، يجب أن تتكون وتحتوي فِرَق التوزيع على ما يلي:

- قائد الفريق، الذي سيكون نقطة الاتصال الأساسية للتواصل مع قادة المجتمع والمستفيدين.
- نقطة محورية لوجستية للتعامل مع التفريغ وإحصاء العناصر والتخزين المؤقت وترتيب المجموعات.
- نقطة اتصال أمنية تكون مسؤولة عن مراقبة الوضع الأمني واتخاذ القرارات، بالتشاور مع الفريق حيثما أمكن، بشأن إخلاء الموظفين و/أو التخلي عن الإمدادات.
- نقطة محورية للشكاوى للتعامل مع القضايا في الموقع فور ظهورها.
- نقطة محورية للحماية، إن أمكن، للمساعدة في تحديد الحالات المستضعفة، وتسهيل حركتها عبر نقطة التوزيع، وإحالة الأشخاص للحصول على خدمات إضافية حسب الحاجة.

عادة ما يتكون باقي الفريق من الأفراد المعينين محليًا، والذين يمكنهم شغل الأدوار التالية:

- المترجمون.
- المسيطرون على الحشود.
- موظفو التعداد لدعم تسجيل الوصول.
- الناشطون (إذا لزم الأمر، لإثبات استخدام سلعة معينة).

- آلات التفريغ/عدة التعبئة.
- الأمن حسب الحاجة.

يجب أن يكون جميع موظفي التوزيع مرئيين لكل من الموظفين الآخرين والمستفيدين من خلال ارتداء القبعات أو السترات أو غيرها من التجهيزات الواضحة، وأن يتم تزويدهم بأي معدات مطلوبة لإنجاز عملهم.

يجب أن تتكون الفرق من كلا الجنسين وأن تكون حساسة للسياق السياسي عن طريق التدريب والتوعية فضلاً عن الاطلاع والالتزام بقواعد السلوك وتدابير الحماية واجبة التطبيق.

يعتبر تسليم المواد الغذائية أو السلع لحظة حساسة للغاية، خاصة إذا لم تتم إدارتها بشكل جيد. يجب أن يكون الموظفون على دراية بمؤسسة التوزيع العامة وأن يفهموا دورهم وأن يكونوا قادرين على الإجابة عن الأسئلة أو كيفية إعادة توجيهها وأن يتم إرشادهم لمعرفة ما يجب فعله في حالة حدوث مشاكل أو حوادث كبيرة. يجب أن يتلقى الموظفون العاملون في الخطوط الأمامية أو الذين يتعاملون مباشرة مع المستفيدين تدريباً محدداً.

لوازم التجهيز المسبق

يجب وضع السلع الكافية للتوزيع بشكل مثالي مسبقاً في حاوية التوزيع في اليوم السابق للتوزيع. تستند الكميات التي تم تخزينها مسبقاً إلى حسابات مسبقة بناءً على عدد المستفيدين المراد خدمتهم والحصص الغذائية المتفق عليها. يجب وضع ما يصل إلى 5% من السلع الإضافية مسبقاً للسماح بالتعويض عن الأضرار أو الخطأ في العد أو المستفيدين الإضافيين.

التواصل مع المستفيدين والمجتمعات المضيفة

إن تزويد المستفيدين المستهدفين بالمعلومات الكاملة قبل التوزيع هو المفتاح لتوزيع ناجح وخالي من المشاكل. المنظمة الموزعة مسؤولة عن إبلاغ المستلم على النحو الواجب على أساس ماذا ومتى وأين وكيف سيتم توزيع العناصر، وما المعايير التي تحدد من سيحصل على العناصر. سيكون الأساس المنطقي المستخدم في المراحل الأولى لحالة طوارئ سريعة الظهور مختلفاً عما سيكون عليه في الأزمات التي طال أمدها. المفتاح لأي وكالة هو العثور على أفضل نهج للوصول إلى السكان المتضررين مع ضمان حصول كل فرد مستضعف على أكبر قدر ممكن من المعلومات الدقيقة حول التوزيع.

ينبغي لإعلانات ما قبل التوزيع:

- أن تصل إلى كل مجموعات السكان المختلفة باستخدام قنوات اتصال متعددة.
- أن تشمل النساء ولجان التوزيع بشكل خاص (إذا كانت موجودة بالفعل) من أجل تجنب نشر المعلومات فقط من خلال قادة المجتمع، الذين قد تكون لديهم أجندتهم السياسية الخاصة.
- أن تستخدم منهجيات ووسائل مختلفة مثل الاجتماعات مع مجموعات المستفيدين (بما في ذلك المعرضون للخطر) والملصقات والرسائل المصورة ولوحات المعلومات والراديو ومكبرات الصوت وغيرها.

- أن تستخدم اللغة المحلية وأن تتواصل مع الأميين.
- أن تسمح لهم بفهم الرسائل بشكل كامل وإبداء الرأي.

خلال الحملة الإعلامية، من الضروري الإشارة بوضوح إلى:

- مجانية التوزيع.
- كيف يمكن للاجئين الإبلاغ عن أي انتهاكات من قبل الموظفين الذين يديرون التوزيعات.
- من سيتلقى السلع التي سيتم توزيعها ومعايير الاختيار (إذا كانت ذات صلة).
- ما هي المواد التي يحق للاجئين الحصول عليها (نوعًا وكميًا).
- متى ستتم التوزيعات (التاريخ والوقت).
- موقع مراكز التوزيع والمناطق (السكان) التي سيغطيها كل منها.
- كيف سيتم تنظيم التوزيعات وكيف يجب أن يتصرف أولئك الذين يتلقون التوزيعات.
- الغرض من العناصر الموزعة واستخدامها (لتجنب سوء الاستخدام أو الآثار غير المرغوب فيها).
- موعد التخطيط لعمليات التوزيع المستقبلية وتواترها، حتى يتمكن اللاجئون من التخطيط للمستقبل.

اليوم السابق للتوزيع

قبل بدء التوزيع، يحتاج الفريق إلى التأكد من أن جميع الهياكل والسلع والمعدات في مكانها وأن إجراءات التشغيل واضحة. يمكن أن يساعد ذلك في تسريع عملية التوزيع وتقليل فرص حدوث اضطراب أو مشاكل في الموقع.

يجب على قائد الفريق التأكد من أن كل شخص مشارك في التوزيع يعرف دوره وما هو متوقع منه وأن تكون لديه معرفة كافية بالتمرين نفسه. يُعد تقديم إحاطة للفريق الأساسي إلزاميًا، ويجب تقديم إحاطات مفصلة لموظفين محددين، مثل الأشخاص المشاركين في السيطرة على الحشود أو فريق التسجيل أو آلية الشكاوى.

قامت مجموعة المأوى بتطوير قائمة تحقق كدليل إرشادي:

قائمة التحقق لليوم السابق للتوزيع

□ يجب أن يقوم قائد الفريق بإطلاع فريق التوزيع الأساسي على ما يلي:

- عدد المواد التي سيتم توزيعها لكل أسرة ونوعها.
- الدور المحدد لكل أعضاء الفريق أثناء التوزيع.
- عملية التوزيع (جولة في الموقع).
- أوقات البدء والانتهاء كل يوم، وكذلك أي فترات راحة (مثل الغداء)، على النحو المتفق عليه مسبقًا.
- آلية تقديم الشكاوى.
- كيفية إثارة القضايا أو المخاوف على مدار اليوم.

- وسائل لمعرفة ردود الفعل على العملية؛ على سبيل المثال، اجتماعات مسائية لمناقشة كيفية سير عملية

التوزيع، وأي قضايا، وفجوات، و**قائمة التحقق لليوم السابق للتوزيع**

□ ضمان حصول المنظمين على قوائم التسجيل الضرورية لليوم الأول من التوزيع.

□ التأكد من أن جميع أعضاء الفريق لديهم معدات اتصالات وظيفية (جهاز اتصال لاسلكي بحري، هواتف محمولة، إلخ)، وأن جميع أعضاء الفريق يعرفون كيفية الاتصال ببعضهم.

□ التأكد من تحديد جميع الموظفين المحليين اللازمين بما في ذلك العمالة اليومية وإدراكهم للمسؤوليات ومواعيد البدء/الانتهاء كل يوم.

□ التأكد من إبلاغ المستفيدين بالتوزيع حسب الخطة.

□ إذا أمكن، التجهيز المسبق لجميع الإمدادات بكميات مناسبة في موقع التوزيع (أو بالقرب منه). قد تحتاج منظمة التوزيع إلى توظيف الأمن لمراقبة العناصر طوال الليل.

□ تجهيز العناصر التالية للتوزيع (حسب الحاجة):

- مياه صالحة للشرب لفريق التوزيع
- حقيبة الإسعافات الأولية
- محبرة
- القاطع/السكاكين (للمخزون)
- مكبر الصوت (إذا لزم الأمر)
- أقلام
- شريط لاصق/حبل إضافي
- العلم أو مواد التجهيز، إن وجدت
- سترات أو شرائط ذراع للعمال المؤقتين
- استمارات تسجيل فارغة، إن وجدت
- خرامة
- طاولة وكراسي للموظفين والمستضعفين

□ التأكد من أن المركبات مملوءة بالوقود وأنها تعمل بشكل جيد إذا كان ذلك ممكناً.

□ التأكد من تحميل المعدات المذكورة أعلاه في المركبات إذا كان ذلك ممكناً.

مقتبس من مجموعة المأوى، إرشادات لتوزيع مجموعات المأوى/المواد غير الغذائية