

Перед розподілом

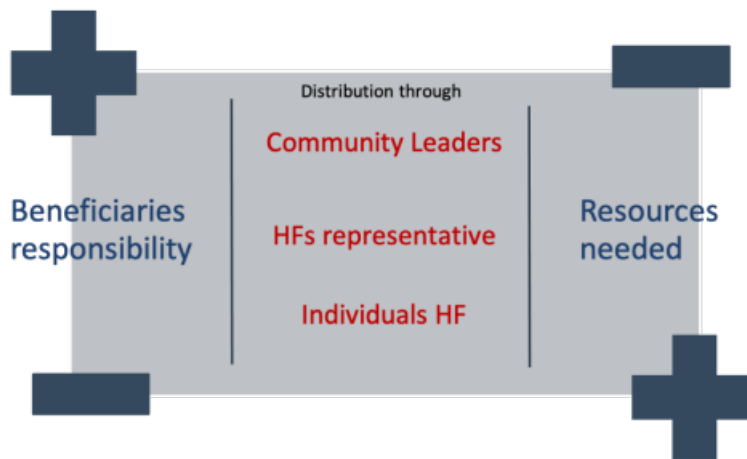
За кілька днів до розподілу, організації-виконавці повинні подумати про те, як вони будуть організовувати та управляти розподілом таким чином, щоб це було ефективно, результативно, безпечно та з повагою до потреб бенефіціарів.

Підхід

Рішення, прийняті щодо підходу до розподілу, повинні враховувати інформацію, отриману в результаті оцінювання потреб та чисельності населення, яке отримує послуги, включаючи: типи бенефіціарів, які обслуговуються, кількість бенефіціарів, які обслуговуються, наявні структури координації та лідерства в громаді, рівень грамотності населення, а також ситуацію з безпекою та доступом у даній місцевості.

При виборі системи, яку потрібно впровадити, виникають два питання:

- Наскільки доречно/ефективно/варто передати відповідальність самим бенефіціарам?
- Які ресурси (тобто час, простір, персонал, фінансові ресурси) доступні для створення та запуску системи?



Ще одним основним аспектом, який слід враховувати при виборі підходу та налаштуванні правильної системи розподілу, є доступ.

Доступ включає в себе цілий низку аспектів, зокрема те, як люди будуть поінформовані про розподіл, як вони добиратимуться до місця розподілу, як транспортуватимуть допомогу додому, чи почуватимуться вони в безпеці, добираючись до місця розподілу та пересуваючись ним, а також чи знатимуть вони, як користуватися наданою допомогою. Важливим елементом забезпечення доступу є поширення інформації. Бенефіціари повинні бути постійно і безпосередньо поінформовані, не лише через лідерів громад, про процес розподілу та їхні права як отримувачів гуманітарної допомоги.

Місця розподілу також мають бути облаштовані таким чином, щоб мінімізувати кількість людей, які беруть участь у розподілі в будь-який момент часу, оскільки це може бути критично важливим елементом контролю за натовпом і забезпечення рівного доступу до гуманітарної допомоги. Один із способів уникнути великого скупчення людей — створити кілька пунктів роздачі, якими можна керувати одночасно. Рішення організації про те, як організувати розподіл, має ґрунтуватися на низці факторів, які детально описані нижче:

	Кілька пунктів розподілу	Багато пунктів розподілу
Переваги	• Потрібно менше персоналу. • Менше інфраструктури, майданчиків, розподільних споруд, доріг. • Менше транспорту, необхідного для розповсюдження.	• Менше проблем з контролем натовпу. • Легший доступ для жінок. • Скорочення часу на дорогу додому. • Бенефіціари можуть бачити, як відбувається розподіл. • Легше організувати спеціальні заходи.
Недоліки	• Довші поїздки до домогосподарств. • Потенційні проблеми з натовпом. • Бенефіціарам важко бачити розподіл. • Ускладнений доступ для вразливих груп населення.	• Потрібно більше персоналу та транспорту. • Більше споруд, доріг, доступу, розчищених ділянок, необхідних для розподілу.

Джерело: УВКБ ООН

Місцезнаходження

Розташування та кількість розподільчих центрів визначатиметься низкою факторів. Вони охоплюють кількість біженців і їх кількість у кожному пункті, місцезнаходження пунктів і відстань між ними, а також наявність і розташування ресурсів, таких як місця зберігання.

Як правило, найкраще розташовувати пункти розподілу якомога ближче до бенефіціарів. Для розосереджених груп населення бенефіціари не повинні долати більше 5 кілометрів за один раз, однак рельєф місцевості, умови та небезпека можуть вимагати, щоб пункти видачі були розташовані на відстані менше 5 кілометрів. Якщо немає можливості розмістити центр у межах пішохідної доступності, слід організувати перевезення біженців до нього та з нього. При виборі пунктів роздачі слід враховувати фактори, що впливають на фізичний доступ вразливих груп населення, наприклад, фізичну безпеку жінок, яким може загрожувати небезпека, якщо бенефіціарам потрібно пройти поблизу військового/поліцейського табору, здатність людей з інвалідністю пересуватися на великій відстані, нездатність пересуватися в темряві. Місцева напруженість між етнічними або релігійними групами також має бути врахована при визначенні того, яким групам надаватиметься допомога і в яких місцях.

Обрана локація має відповідати певним умовам, щоб полегшити належну організацію розподілу. Місця розподілу повинні бути:

- Доступні для вантажівок або інших транспортних засобів, що використовуються для перевезення розповсюджуваних предметів.
- Не піддаватися надмірному впливу вітру або сонця.
- Максимально вільні від комах та інших переносників.
- Не бути схильними до затоплення.
- Такими, що легко охороняються та евакуюються в разі потреби.
- Вільними від сміття та інших шкідливих предметів.

В ідеалі, пункти видачі повинні бути розташовані далеко від місць скупчення людей, таких як ринки або лікарні, вони можуть розташовуватися на закритих територіях, таких як шкільні подвір'я, що дозволяє команді з розподілу контролювати вхід і вихід, а також уникати скупчення людей. Команди з розподілу також можуть створювати власні закриті майданчики з кілками, мотузкою або іншими місцевими матеріалами, де гуманітарним організаціям, можливо, доведеться інвестувати в додатковий персонал для контролю натовпу, щоб забезпечити порядок на території майданчика. Пункти видачі ніколи не повинні розташовуватися поблизу військових казарм або об'єктів, а також у місцях, які змушують бенефіціарів подорожувати до або через

високомілітаризовані райони.

Організація пунктів видачі

Пункти видачі мають бути спроектовані таким чином, щоб розподіл та отримання товарів здійснювалися безпечно, ефективно та впорядковано. УВКБ ООН рекомендує щонайменше один пункт видачі на 20 000 осіб і двох працівників для розподілу на 1 000 бенефіціарів, в тому числі спостерігачів або співробітників служби безпеки.

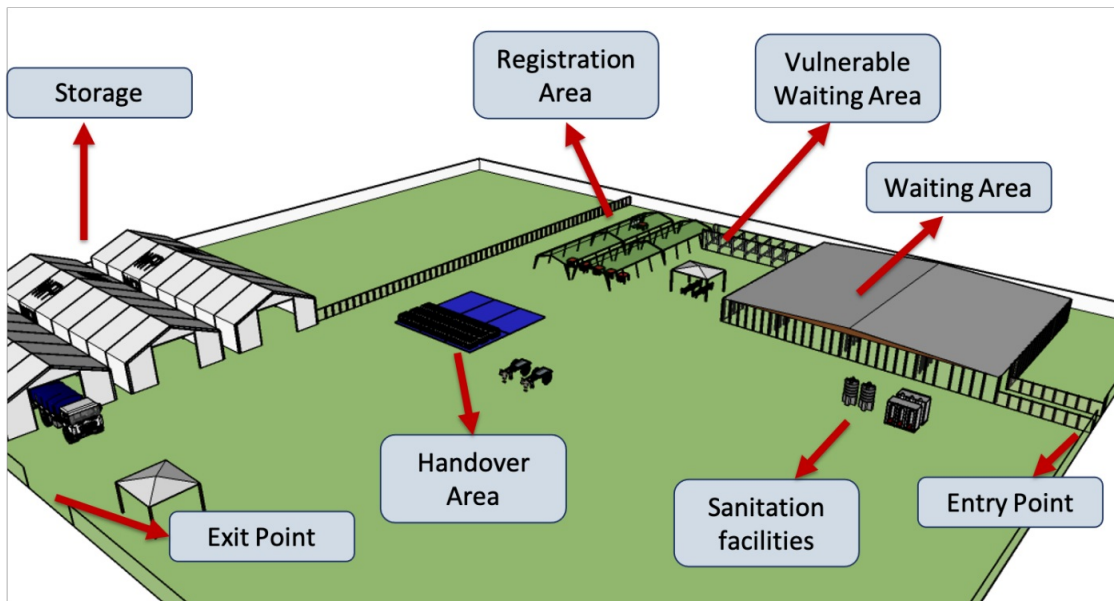
Загалом, пункти видачі повинні бути:

- Достатньо захищені, щоб гарантувати, що предмети не будуть вкрадені або привласнені.
- Поблизу пунктів водопостачання та побудовані з окремими вбиральнями для чоловіків та жінок.
- Достатньо великими для зберігання товарів на місці та укриття для очікування в черзі під час затримок або дощу.
- Поруч з місцями відпочинку для персоналу, що проводить розподіл.
- Побудовані поруч з рослинністю або деревами, які забезпечують тінь і діють як вітрозахисні.
- Забезпечені стільцями або лавками для осіб, які не можуть стояти в черзі.
- Безпечні для жінок та дітей.

План майданчика

Склад майданчика для розподілу залежатиме від таких факторів, як наявна місцевість, прогнозована погода на день розподілу, система розподілу, чисельність постраждалого населення, наявні постійні структури. Кожен майданчик для розподілу повинен мати:

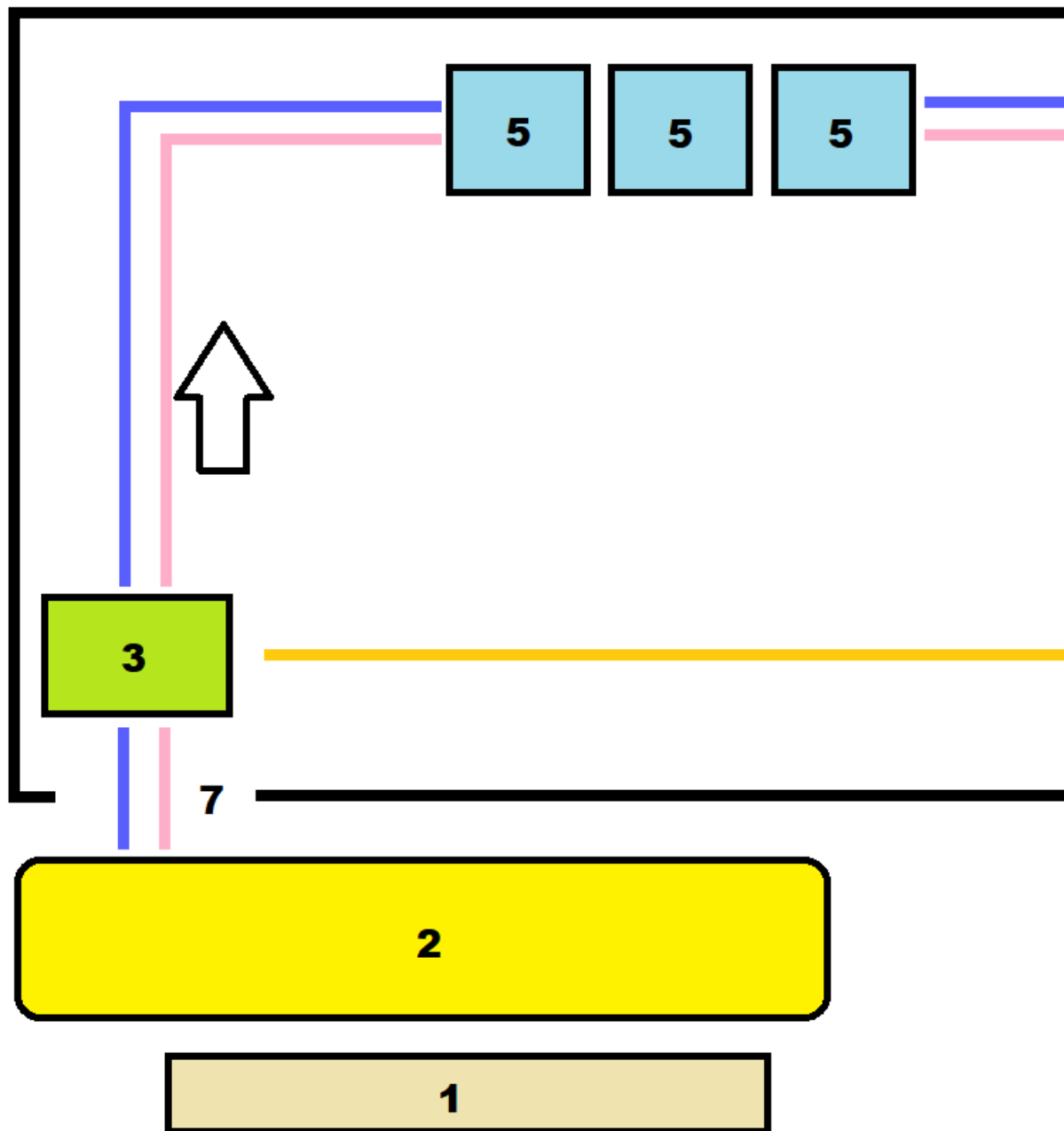
- Окремі точки входу та виходу.
- Зону очікування (*місце, де люди можуть чекати, поки їх викличуть для видачі*).
- Окремий вхід та зону очікування для вразливих осіб та осіб, які постраждали від сексуального насильства, забезпечення захисту і присутності працівників, які допомагають ідентифікувати таких осіб та надають їм перенаправлення.
- Зону реєстрації.
- Зону видачі, де люди отримують речі.
- Місце для зберігання товарів та обладнання (*стаціонарні будівлі, намет, вантажівка або чітко позначений відкритий простір*).
- Зручності для персоналу: туалети та джерело води, а також зона відпочинку для 10-хвилинної перерви подалі від натовпу та у захищеному від сонця чи холоду місці.
- Побутові умови: туалети, вода, криті місця для відпочинку.
- Наявність стійки реєстрації скарг, якщо це обраний метод роботи зі скаргами.



До основних характеристик можна віднести:

- Чітко окреслений простір видачі.
- Різні черги для чоловіків і жінок, якщо це необхідно і коли це культурно прийнятно.
- Проста система, яка полегшує потік бенефіціарів через пункт видачі; поступово організовує людей в окремі черги.
- Етап реєстрації може бути використаний для організації бенефіціарів відповідно до типів допомоги (наприклад, групування за розміром сім'ї).
- Односторонній потік бенефіціарів: уникайте потоків людей, які перетинаються, або необхідності змушувати людей рухатися проти природного потоку при розподілі.
- Вільний простір між місцем очікування та місцями складування товарів для розподілу.
- Зона очікування та реєстрації повинна бути затіненою та мати санвузол на випадок, якщо бенефіціарам доведеться чекати тривалий час. В ідеалі для юрби має бути достатньо туалетів, але це не практично, зважаючи на велику кількість людей, що збираються на місці. Швидка роздача допоможе компенсувати обмеженість тіні або приміщень, а також не допустити, щоб бенефіціарам доводилося чекати надто довго.
- Важливо забезпечити джерело води, особливо в спекотну погоду.

Загальна схема може виглядати так:



1. Інфраструктура	7. Punkти входу
2. Зона очікування для бенефіціарів	8. Точки виходу
3. Зона реєстрації	9. Черга для чоловіків
4. Стійка допомоги людям з особливими потребами (PSN)	10. Черга для жінок
5. Зона видачі НПТ	11. Черга для людей з особливими потребами
6. Пункт прийому скарг	

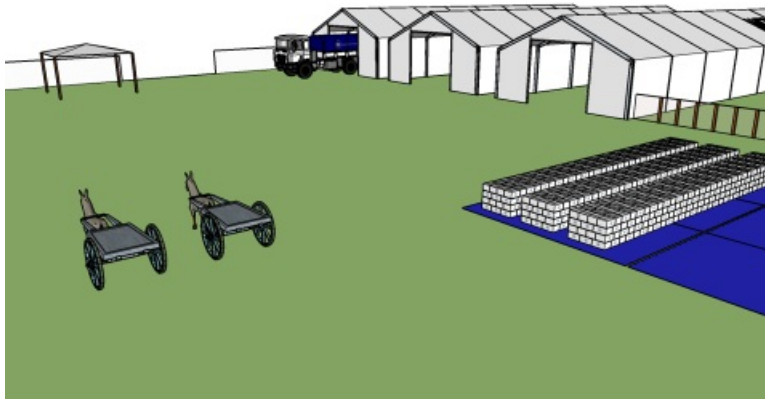
Люди з особливими потребами (PSN)

Необхідно докласти додаткових зусиль, щоб забезпечити доступність дистрибуції для всіх бенефіціарів та врахувати будь-які потенційні особливі потреби. Бенефіціарами з особливими потребами можуть бути люди похилого віку, маленькі діти, люди з обмеженою мобільністю або матері-годувальниці, серед інших, які можуть потребувати будь-якої іншої спеціальної допомоги або перебувати в групі ризику.

Деякі заходи можуть бути впроваджені, щоб гарантувати, що спеціальна підтримка надається без маргіналізації або шкоди для бенефіціарів:

- Усуньте фізичні бар'єри.
- Підготуйте пришвидшені черги та спеціальні зони очікування.
- Натренуйте персонал та надайте ресурси для допомоги людям з особливими потребами (ЛОП).
- Сприяйте транспортуванню важких або громіздких предметів з місця роздачі назад до індивідуальних будинків за допомогою тачок, візків або залучення груп підтримки громади.

Зона роздачі з візками, щоб допомогти ЛОП дістатися до місця проживання:



Команди розподілу

Розмір команди розподілу повинен бути пов'язаний з розміром розподілу. Як правило, чим більший розподіл, тим більша команда. Як мінімум, команди з розподілу повинні складатися з:

- Лідера команди, який буде основним координатором комунікації з лідерами громад та бенефіціарами.
- Координатора з логістики, який займається розвантаженням, підрахунком речей, тимчасовим зберіганням та формуванням наборів.
- Координатора з питань безпеки, який відповідає за моніторинг ситуації з безпекою та прийняття рішень, за можливості після консультацій з командою, щодо евакуації персоналу та/або залишення запасів.
- Координатора з питань розгляду скарг для вирішення проблем на місці в міру їх виникнення.
- Координатора з питань захисту, якщо це можливо, для допомоги у виявленні вразливих осіб, сприяння їх переміщенню через пункт розподілу та перенаправлення людей для отримання додаткових послуг у разі потреби.

Решта команди зазвичай складається з найнятих на місці осіб, які можуть виконувати наступні ролі:

- Перекладачі.
- Працівники для регулювання скупчення людей.
- Працівники для підтримки процесу реєстрації.
- Демонстратори (за необхідності продемонструвати використання того чи іншого товару).
- Розвантажувачі / пакувальники комплектів.
- Охорона, за потребою.

Весь персонал, який здійснює видачу, повинен бути видимим як для інших працівників, так і для бенефіціарів, носити капелюхи, жилети або інші матеріали для забезпечення видимості, а також бути забезпеченим будь-яким обладнанням, необхідним для виконання його/її роботи.

Команди повинні складатися з представників обох статей і бути чутливими до політичної ситуації, навченими та обізнаними, а також поінформованими та зобов'язаними дотримуватися відповідних кодексів поведінки та запобіжних заходів.

Передача продуктів харчування або товарів є дуже чутливим моментом, особливо якщо вона недостатньо добре організована. Персонал повинен бути знайомий із загальною організацією розподілу та розуміти свою роль, вміти відповідати на запитання або переадресовувати їх, а також бути проінструктованим про те, що робити у випадку поточних проблем або серйозних інцидентів. Співробітники, які працюють на передовій або мають справу безпосередньо з бенефіціарами, повинні пройти спеціальну підготовку.

Попереднє розміщення товарів

Достатня кількість товарів для роздачі в ідеалі повинна бути попередньо розміщена в приміщенні для роздачі за день до роздачі. Заздалегідь визначена кількість товарів базується на попередніх розрахунках, що ґрунтуються на кількості бенефіціарів, які будуть обслуговуватися, та узгодженому обґрунтуванні. До 5% додаткових товарів повинні бути заздалегідь розміщені, щоб врахувати пошкодження, неправильний підрахунок або додаткових бенефіціарів.

Комунікація з бенефіціарами та приймаючими громадами

Надання повної інформації цільовій групі бенефіціарів перед розподілом є ключем до успішного, безпроблемного розподілу.

Організація, що здійснює розподіл, несе відповідальність за належне інформування отримувача про те, що, коли, де і як буде розподілятися, а також за якими критеріями визначатиметься, хто отримає товари. На перших етапах раптової надзвичайної ситуації обґрунтування буде відрізнятися від обґрунтування більш затяжної кризи. Головне для будь-якої організації - знайти найкращий підхід до охоплення постраждалого населення, гарантуючи, що кожна вразлива особа отримає якомога більше точної інформації про розподіл.

Оголошення перед роздачею повинні:

- Охопити всі різні групи населення, використовуючи кілька каналів комунікації.
- Особливо залучати жінок та розподільчі комітети (якщо вони вже створені), щоб уникнути поширення інформації лише через лідерів громад, які можуть мати власний політичний інтерес.
- Використовувати різні методи та засоби, такі як зустрічі з групами бенефіціарів (у тому числі з групами ризику), плакати та малюнки, інформаційні дошки, радіо, мегафон та ін.
- Використовувати місцеву мову і звертатися до тих, хто неписьменний.
- Дати їм змогу повністю зрозуміти повідомлення та надати зворотний зв'язок.

Під час інформаційної кампанії потрібно чітко вказати:

- Роздача є безкоштовною.
- Як біженці можуть повідомити про будь-які зловживання з боку персоналу, який займається розподілом.
- Хто отримає товари, що підлягають розподілу, та критерії відбору (якщо доречно).
- Які предмети мають право отримувати біженці (якість та кількість).
- Коли відбудуться роздачі (дата і час).
- Розташування розподільчих центрів та райони (групи населення), які кожен з них буде охоплювати.
- Як буде організовано розподіл і як мають поводитися ті, хто його отримує.
- Призначення та використання предметів, що розповсюджуються (щоб уникнути зловживань або небажаних наслідків).
- Коли плануються майбутні розподіли та їхня частота, щоб біженці могли планувати

заздалегідь.

День перед розподілом

Перед початком роздачі команда повинна переконатися, що всі конструкції, товари та обладнання на місці, а робочі процедури зрозумілі; це може допомогти прискорити процес роздачі та зменшити ймовірність безладу або проблем на місці.

Керівник команди повинен переконатися, що всі, хто бере участь у процесі розподілу, знають свою роль, що від них очікується, а також мають достатньо знань про саму подію. Інструктаж для основної команди є обов'язковим, а детальний інструктаж має бути проведений для конкретного персоналу, наприклад, для осіб, які займаються контролем скупчення людей, команди реєстрації або механізму розгляду скарг.

Кластер з питань притулку розробив чек-лист як орієнтир:

Чек-лист за день до роздачі

- ◇ Керівник групи повинен проінформувати основну команду розподілу про наступне:
 - Кількість та тип предметів, що підлягають розподілу на домогосподарство.
 - Конкретна роль кожного члена команди під час розподілу.
 - Процес розповсюдження (огляд майданчика).
 - Час початку та закінчення кожного робочого дня, а також будь-які перерви (тобто обід), за попередньою домовленістю.
 - Механізм подачі скарг.
 - Як піднімати питання або виражати занепокоєння протягом дня.
 - Засоби зворотного зв'язку щодо процесу; наприклад, вечірні зустрічі для обговорення того, як відбувається розподіл, будь-які питання, прогалини тощо.
- ◇ Переконайтеся, що організатори мають необхідні списки реєстрації на перший день розподілу.
- ◇ Переконайтеся, що всі члени команди мають функціональне обладнання для зв'язку (УКХ-радіо, мобільні телефони тощо), і що всі члени команди знають, як зв'язатися один з одним.
- ◇ Переконайтеся, що весь необхідний місцевий персонал, включаючи тимчасових робітників, визначений та обізнаний з обов'язками та часом початку/закінчення кожного робочого дня.
- ◇ Переконайтеся, що бенефіціари були повідомлені про розподіл, відповідно до плану.
- ◇ Якщо можливо, заздалегідь розмістіть усі запаси в потрібній кількості на місці розподілу (або поблизу); можливо, організації, що здійснює розподіл, доведеться найняти охорону для нагляду за товарами протягом ночі
- ◇ Підготуйте для роздачі (за потреби) такі предмети):
 - Питна вода для команди розподілу
 - Аптечка першої допомоги
 - Чорнильна подушечка
 - Фреза/ножі (для складу)
 - Мегафон (за необхідності)
 - Ручки
 - Маскувальна стрічка/додаткова мотузка
 - Прапор або наочні матеріали, за наявності
 - Жилети або пов'язки для рук для тимчасових працівників
 - Порожні форми реєстрації, якщо застосовно
 - Діркопробивач
 - Стіл та стільці для персоналу та вразливих груп населення
- ◇ Якщо це можливо, переконайтеся, що транспортні засоби заправлені паливом і перебувають у належному робочому стані.
- ◇ Якщо це можливо, переконайтеся, що вищезазначене обладнання було завантажено в транспортні засоби.

Адаптовано з Кластеру з питань притулку, Методичні рекомендації з розповсюдження наборів для забезпечення притулку/НПТ