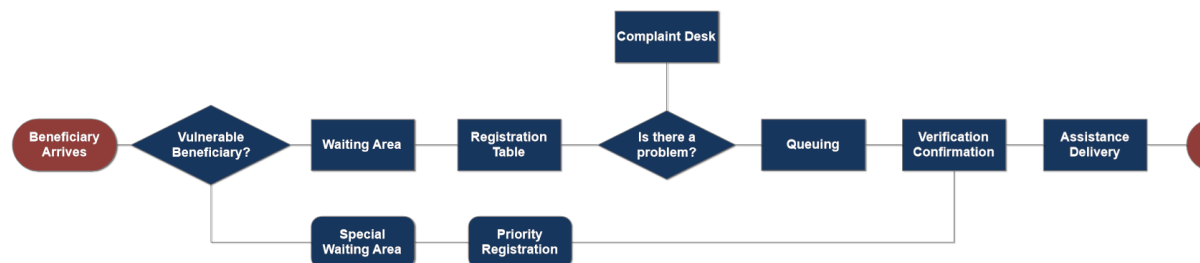


День распределения

Как только все члены группы распределения окажутся на месте в день распределения, все возможные вопросы или проблемы со стороны персонала будут решены, товары будут на месте, а бенефициары будут собраны в зоне ожидания, можно приступать к распределению.



Регистрация/проверка

Первым шагом при распределении является регистрация и контроль бенефициаров. Регистрация — это этап, на котором предполагаемые бенефициары подтверждают свое право на участие в программе. Это также момент, когда команда распределения может убедиться, что распределение задокументировано, и что распределенные ресурсы имеют идентифицируемого получателя в конце цепочки.

Существуют три различных вида учета для регистрации:

- Списки ручной регистрации распределения
- Карты распределения
- Биометрический/цифровой контроль

Во избежание дублирования и пропуска записей предпочтительно, чтобы регистрация и проверка проводились одновременно, обеспечивая надлежащее разделение обязанностей между различными сторонами. Программы с ограниченным штатом сотрудников зачастую объединяют процесс сбора, обработки и проверки регистрационных данных в рамках одной группы. Однако, чтобы свести к минимуму манипуляции с данными и мошенничество, важно разделить эти задачи.

Персонал, ответственный за регистрацию/проверку, должен обеспечить следующие шаги:

- Обучить персонал, участвующий в процессе регистрации, определить состав команды и распределение задач, рассмотреть потенциальные проблемы между сборщиками информации и респондентами (такие как языковые барьеры и гендерные нормы).
 - Определить роли и задачи (сбор данных, очистка данных, обработка данных и резервное копирование) в стандартных операционных процедурах (СОП).
 - Обеспечить обучение групп по всем элементам процесса регистрации участников: принципам защиты данных, информированному согласию и рабочим процессам.
 - Объяснить цели регистрации и выделить любые риски безопасности данных и стратегии смягчения последствий.
 - Ввести СОП и применимые протоколы.
- Провести проверку навыков после обучения и устранить любые пробелы в знаниях.
- Обеспечить мониторинг процесса регистрации и предоставление наставничества и обратной связи. В начале процесса регистрации команды должны регулярно проверять качество собранных данных (например, незаполненные поля, неправильное использование), чтобы выявить любые пробелы.

Списки ручной регистрации распределения

Широко используется для распределений малого и среднего размера в рамках «одноразовых вмешательств», предназначенных для решения конкретной потребности. Данная методология предусматривает сбор и регистрацию информации о бенефициарах вручную на бумажных

носителях с использованием стандартной формы для сбора базовых данных. Данный упрощенный процесс облегчает внедрение и передачу специальных/первоначальных распределений, однако вся собранная информация должна быть очищена и обработана вручную на более позднем этапе. Поскольку ручная регистрация может привести к человеческим ошибкам, процесс мониторинга/отчетности может оказаться обременительным.

Список распределения, составленный вручную, скорее всего, будет содержать только имена бенефициаров и некоторую информацию о домохозяйствах, но не будет содержать количественного способа отслеживания отдельных лиц. В идеале бенефициары должны предъявить удостоверение личности в той или иной форме, чтобы доказать, что они являются лицами, присутствующими в списке, но это не всегда возможно, особенно на ранних стадиях чрезвычайной ситуации. Метод ручного списка также часто использует отпечатки пальцев или подпись в качестве источника проверки, которые не могут быть проверены в режиме реального времени и в основном могут быть использованы только для разрешения претензий о мошенничестве или злоупотреблении постфактум.

Карты распределения

Карты распределения обычно используются в лагерях или в тех ситуациях, в которых распространены циклические распределения. Карты распределения также полезны, когда список бенефициаров является последовательным. Данная методология использует создание и распространение карт из пластика или другого прочного материала. Чтобы облегчить эту задачу, организации, занимающиеся распределением, будут намеренно выявлять отдельных людей или семьи, которые часто получают распределяемые предметы, посредством формального процесса регистрации, и выдавать каждому лицу или семье карту распределения. Карты распределения могут содержать серийный номер или идентификационный код, который относится к конкретным домашним хозяйствам и содержит всю информацию, собранную в ходе регистрации. Серийный номер или идентификационные коды и коррелирующая с ними информация о бенефициарах хранятся в отдельной системе, как правило, в электронной базе данных, с помощью которой можно быстро найти номера. Бумажные списки могут использоваться в некоторых ситуациях, когда компьютерная база данных недоступна, но при этом важно, чтобы бумажные списки содержали идентификационные номера или серийные номера, и чтобы данные, собранные в точке распространения, были повторно введены в базу данных позднее.

Хотя система карт потребует определенных инвестиций в базы данных, а также времени для сбора информации, подготовки, выдачи и распространения карт, данная методология значительно облегчает процесс регистрации, особенно если карта может быть считана с помощью штрихкода или аналогичного аппарата. В идеале карты должны сопровождаться другим источником проверки в момент распределения, чтобы обеспечить личность бенефициара.

Биометрический/цифровой контроль

Биометрическая регистрация — это процесс отслеживания получателей распределения с использованием уникальных биометрических данных лиц. Биометрические данные могут включать отпечатки пальцев, глаз или черты лица, все из которых автоматически захватываются программным обеспечением для распознавания и привязываются к конкретному лицу с помощью серверной базы данных бенефициаров. Биометрическая база данных может даже использоваться в различных географических точках, если бенефициар мигрирует или постоянно перемещается. Хотя многие биометрические системы отслеживания все еще находятся в стадии разработки из-за высокого уровня сложности и необходимости управления данными, использование этой технологии растет. Биометрическая система не только уменьшает ошибки ввода и дублирования, но также облегчает обновление, резервное копирование, отчетность, мониторинг и аудиторские проверки.

Каждый раз при использовании биометрических данных для отслеживания бенефициаров, организации должны учитывать социальные и политические последствия биометрического отслеживания и рассматривать проблемы защиты на самом высоком уровне. Информация,

которая может отслеживать отдельных лиц в различных местах и во времени, может также использоваться для выявления уязвимых лиц и может стать предметом тщательного изучения со стороны правоохранительных органов, армий и даже негосударственных субъектов. Прежде чем приступить к внедрению процесса биометрической регистрации, организации должны проконсультироваться со специалистами по защите в отношении проблем, а также с органами местного самоуправления относительно законов, регулирующих сбор биометрических данных.

Безопасность

Меры безопасности, используемые при распределении, должны определяться в соответствии с соответствующими рисками. Такие риски могут варьироваться от мелких грабежей до широкомасштабных скоординированных нападений, и одна и та же деятельность в различных местах будет иметь различные факторы риска.

Места распределения могут быстро превратиться в хаотичные, переполненные и потенциально опасные места как для полевого персонала, так и для бенефициаров, особенно в условиях длительного ожидания или нехватки товаров. Безопасность при распределении, как правило, является обязанностью государственных органов. Однако в некоторых конфликтных ситуациях местные правоохранительные органы не могут рассматриваться как нейтральные, и могут потребоваться другие механизмы борьбы с массовыми беспорядками. После возникновения серьезных беспорядков гуманитарные организации, осуществляющие распределение, мало что могут предпринять, кроме как обеспечить безопасность персонала, занимающегося распределением, как правило, путем эвакуации.

Группы по распределению часто могут предотвратить такие ситуации путем правильного выбора и проектирования площадки, соблюдения рабочих процедур, а также путем стратегического размещения достаточного количества обученного персонала по борьбе с массовыми беспорядками по всему объекту, с тем, чтобы облегчить поток, минимизируя длительные периоды ожидания, насколько это возможно, и быстро и прозрачно решать вопросы, связанные с мошенничеством или обманом.

Во время выполнения плана распределения группы по программе, логистике и безопасности должны совместно работать над определением таких правил.

- Первый уровень мер по снижению проблем безопасности — вовлечение сообщества: важно, чтобы местные лидеры поддерживали правила и критерии распределения. Специальные группы, которые общаются с сообществами, также играют важную роль в информировании населения о деятельности и критериях оказания помощи.
- Присутствие сил безопасности должно соответствовать строгому прогрессивному подходу к применению силы при сдерживании массовых беспорядков. Сила должна применяться только в случае крайней необходимости и в соответствии с уровнем угрозы.
- Необходимо иметь подготовленный план действий на случай непредвиденных обстоятельств и стратегию эвакуации.
- Ключевое значение имеет информация: хорошая видимость и постоянное участие сообществ помогают держать людей под контролем, особенно в случае нехватки или изменений в продовольственной корзине или системах распределения.
- Помните о минимальных потребностях людей в комфорте: вода, тень, доступ к санитарии.
- Назначьте одно лицо, которое будет отвечать за принятие решений по вопросам безопасности на месте. Убедитесь, что все остальные сотрудники знают это лицо. Это лицо должно быть хорошо различимо.
- Обеспечьте персонал средствами связи, такими как рации, свистки, или установите другой способ подачи аварийных сигналов.

Механизм подачи жалоб/обратной связи

Важно учитывать опасения и жалобы бенефициаров, направляя тех, у кого есть конкретные проблемы, для получения доступа к услугам распределения. Должна быть создана система подачи жалоб или обратной связи, обеспечивающая регистрацию, документирование и рассмотрение жалоб соответствующим образом. Служба поддержки должна быть хорошо

заметной и доступной без препятствий, но при этом находиться вдали от зоны ожидания, чтобы обеспечить конфиденциальность и индивидуальную поддержку. Целесообразно назначить представителя от комитета по распределению в службе поддержки. Любая служба поддержки должна уметь разговаривать на языке населения, получающего помощь, и в идеале должна быть сформирована из местного сообщества.

Важно проводить различие между жалобами и вопросами. На протяжении всего периода распределения сотрудники с высокой вероятностью будут обращаться к бенефициарам, органам власти или другим лицам по следующим вопросам:

- Недостаточное знание процедур распределения и местоположения.
- Утерянные, отсутствующие или неправильные продовольственные карточки.
- Неисправные предметы или плохое качество еды.
- Ложные жалобы, чтобы получить больше товаров или еды.

Настоятельно рекомендуется проинформировать персонал, находящийся ближе всего к скоплению людей, о том, как обращаться с вопросами и как направить их в службу поддержки, если это необходимо. Эффективное реагирование на вопросы и жалобы окажет прямое влияние на количество проблем безопасности, которые могут возникнуть в дальнейшем.