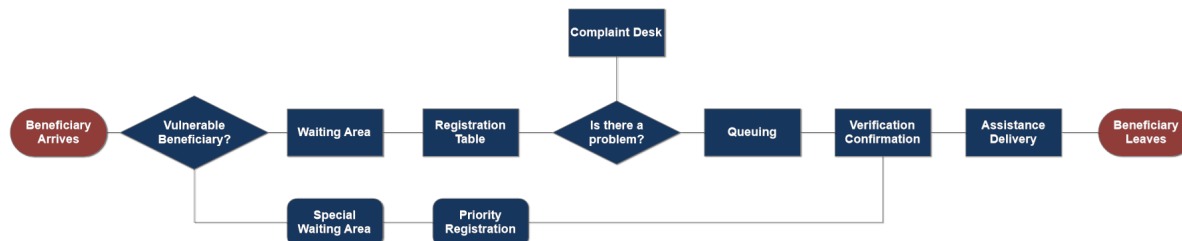


День розподілу

Після того, як усі члени команди розподілу будуть на місці в день розподілу, всі можливі питання чи застереження з боку персоналу будуть вирішені, товари будуть на місці, а бенефіціари будуть зібрані в зоні очікування, можна розпочинати розподіл.



Реєстрація/Верифікація

Першим кроком під час розподілу є реєстрація та контроль бенефіціарів. Реєстрація - це етап, на якому потенційні бенефіціари підтверджують, що вони мають право на участь у програмі. Це також етап, коли команда з розподілу може забезпечити документування розподілу та ідентифікацію бенефіціара в кінці ланцюжка.

Існує три різні концепції реєстрації:

- Списки видачі, складені вручну
- Розподільчі картки
- Біометричний/цифровий контроль

Щоб запобігти дублюванню та пропуску записів, бажано, щоб реєстрація та перевірка відбувалися одночасно, забезпечуючи належний розподіл обов'язків між різними сторонами. Програми з обмеженим штатом часто об'єднують процеси збору, обробки та перевірки реєстраційних даних в одній команді. Щоб мінімізувати маніпуляції з даними та шахрайство, важливо розділити ці завдання.

Персонал, відповідальний за реєстрацію/верифікацію, повинен забезпечити виконання наступних кроків:

- Підготуйте персонал, залучений до процесу реєстрації, визначте склад команди та розподіл завдань, врахуйте потенційні проблеми у відносинах між збирачами інформації та респондентами (наприклад, мовні бар'єри та гендерні норми).
 - Визначте ролі та завдання (збір даних, перевірка даних, обробка даних та резервне копіювання) у стандартних операційних процедурах (СОПах).
 - Проінструктуйте команди про всі елементи процесу реєстрації учасників: принципи захисту даних, інформовану згоду та робочі процеси.
 - Поясніть цілі реєстрації та висвітліть будь-які ризики для безпеки даних та стратегії їх зменшення.
 - Запровадьте СОПи та відповідні протоколи.
- Проведіть після тренінгу перевірку навичок та усуньте прогалини в знаннях.
- Контролюйте процес реєстрації та надавайте менторську підтримку і зворотній зв'язок. На початку процесу реєстрації команди повинні регулярно перевіряти якість зібраних даних (наприклад, незаповнені поля, різне заповнення), щоб виявити будь-які прогалини.

Списки розподілу, підготовлені вручну

Здебільшого використовуються для малих та середніх розподілів в «одноразових» втручаннях, спрямованих на вирішення конкретної потреби. Ця методологія полягає у зборі та реєстрації інформації про бенефіціарів вручну на паперових носіях з використанням стандартної форми для збору основних даних. Цей спрощений процес полегшує реалізацію та перебіг спеціальних/вперше здійснених розподілів, проте всю зібрану інформацію слід перевірити та обробити вручну на пізнішому етапі; оскільки при ручній реєстрації можливі людські помилки, процес моніторингу/звітності може стати громіздким.

Список розподілу, складений вручну, швидше за все, міститиме лише імена бенефіціарів та деяку інформацію про домогосподарства, але не матиме кількісного способу відстежити окремих осіб. В ідеалі бенефіціари повинні пред'явити посвідчення особи, яке відповідає списку, але це не завжди можливо, особливо на ранніх стадіях надзвичайної ситуації. Метод списків, складених вручну, також часто передбачає використання відбитків пальців або підпису як джерела верифікації, які неможливо перевірити в режимі реального часу, і здебільшого їх можна використовувати лише для реагування на заяви про шахрайство або зловживання постфактум.

Розподільчі картки

Розподільчі картки зазвичай використовуються в таборах або в ситуаціях, де поширені систематичні розподіли. Розподільчі картки також корисні, коли список бенефіціарів є постійним. Ця методологія передбачає створення та розповсюдження карток, виготовлених із пластику або іншого міцного матеріалу. Щоб полегшити це, організації, що займаються розподілом, навмисно ідентифікують осіб або сім'ї, які часто отримують допомогу, за допомогою формального процесу реєстрації, і надають кожній особі або сім'ї розподільчу картку. Розподільчі картки можуть містити серійний номер або ідентифікаційний код, який відноситься до конкретного домогосподарства і містить всю інформацію, зібрану під час реєстрації. Серійні номери або ідентифікаційні коди та відповідна інформація про бенефіціара зберігаються в окремій системі, як правило, в електронній базі даних, за допомогою якої можна швидко здійснити пошук за номерами. Паперові списки можна використовувати в деяких ситуаціях, коли комп'ютерна база даних недоступна, але важливо, щоб паперові списки містили ідентифікаційні або серійні номери, і щоб дані, зібрані в точці розподілу, були внесені в базу даних пізніше.

Хоча карткова система потребує певних інвестицій у бази даних, а також часу на збір інформації, підготовку, випуск та розповсюдження карток, ця методологія значно полегшує процес реєстрації, особливо якщо картку можна зчитати за допомогою штрих-коду або подібного пристрою. В ідеалі, картки повинні супроводжуватися іншим джерелом верифікації під час розповсюдження, щоб гарантувати ідентичність бенефіціара.

Біометричний/Цифровий контроль

Біометрична реєстрація - це процес відстеження одержувачів розподілу з використанням унікальних біометричних характеристик фізичних осіб. Біометричні дані можуть включати відбитки пальців, сітківки або контури обличчя, які автоматично фіксуються програмним забезпеченням для розпізнавання і пов'язуються з особою за допомогою серверної бази даних бенефіціарів. Біометрична база даних може навіть використовуватися в різних географічних точках, якщо бенефіціар мігрує або є мобільним. Хоча багато систем біометричного відстеження все ще перебувають на стадії розробки через високий рівень складності та необхідності управління даними, використання цієї технології зростає. Біометрична система не лише зменшує кількість

помилки при введенні даних та дублювання, але й полегшує оновлення, резервне копіювання, звітність, моніторинг та аудит.

Щоразу, коли біометричні дані використовуються для відстеження бенефіціарів, організації повинні враховувати соціальні та політичні наслідки біометричного відстеження та ставити питання захисту на найвищому рівні. Інформація, яка дозволяє відстежувати особу в різних місцях і в різний час, також може бути використана для націлювання на вразливих осіб і може стати предметом пильної уваги правоохоронних органів, армії і навіть недержавних суб'єктів. Перш ніж впроваджувати процес біометричної реєстрації, агенції повинні проконсультуватися з фахівцями з питань захисту щодо проблемних питань, а також з місцевими органами влади щодо законів, які регулюють збір біометричних даних.

Безпека

Заходи безпеки, що використовуються в процесі розподілу, повинні бути визначені відповідно до ризиків, пов'язаних з ними. Ці ризики можуть варіюватися від дрібних пограбувань до масштабних скоординованих нападів, і одна й та сама діяльність у різних місцях матиме різний фактор ризику.

Місця видачі можуть швидко стати хаотичними, переповненими та потенційно небезпечними як для персоналу, так і для бенефіціарів, особливо коли існує тривалий час очікування або дефіцит товарів. За безпеку під час роздачі зазвичай відповідають державні органи. Однак у деяких конфліктних ситуаціях місцеві правоохоронні органи не можуть розглядатися як нейтральні, і можуть знадобитися інші механізми контролю натовпу. Після виникнення серйозних заворушень гуманітарні організації, які здійснюють розподіл, мало що можуть зробити, окрім як забезпечити безпеку персоналу, що здійснює розподіл, зазвичай шляхом евакуації.

Команди з розподілу часто можуть запобігти цим ситуаціям завдяки правильному вибору та облаштуванню місця, дотриманню операційних процедур, а також стратегічному розміщенню достатньої кількості навченого персоналу з контролю за натовпом на всій території об'єкта для полегшення потоку людей, мінімізації тривалого очікування, наскільки це можливо, та швидкому і прозорому реагуванню на випадки шахрайства або обману.

Під час розробки плану розподілу, команди програми, логістики та безпеки повинні працювати разом, щоб визначити такі правила.

- Першим рівнем заходів із пом'якшення безпеки є залучення громади: дуже важливо заручитися підтримкою місцевих лідерів для поширення правил і критеріїв розподілу. Спеціальні команди, які спілкуються з громадами, також відіграють важливу роль в інформуванні людей про діяльність та критерії надання допомоги.
- Присутність сил безпеки повинна відповідати суворому принципу поступового застосування сили при управлінні натовпом. Силу слід застосовувати лише в разі крайньої необхідності та відповідно до рівня загрози.
- Майте підготовлений план дій на випадок надзвичайних ситуацій та стратегію евакуації.
- Інформація має ключове значення: хороша видимість і постійне залучення громади допомагають тримати людей під контролем, особливо у випадку дефіциту або змін у продовольчому кошику чи системах розподілу.
- Враховуйте мінімальні потреби людей у комфорті: вода, тінь, доступ до санітарних умов.

- Призначте одну особу, яка відповідатиме за прийняття рішень щодо безпеки на місці. Переконайтеся, що всі інші співробітники знають, про яку людину йдеться. Його/її має бути добре видно.
- Забезпечте персонал засобами зв'язку, такими як рації, свистки або встановіть інший спосіб подачі сигналу про надзвичайну ситуацію.

Механізм подання скарг/зворотного зв'язку

Важливо визнавати занепокоєння та скарги бенефіціарів, перенаправляючи тих, хто має конкретні проблеми з доступом до послуг з видачі, до послуг з розподілу. Повинна існувати система подання скарг або зворотного зв'язку, яка гарантує, що скарги реєструються, документуються та відповідно розглядаються. Служба підтримки повинна бути помітною і доступною без перешкод, але при цьому знаходитися подалі від зони очікування, щоб забезпечити конфіденційність і персоналізовану підтримку. Бажано призначити представника від розподільчого комітету в службі підтримки. Будь-яка довідкова служба повинна вміти розмовляти мовою населення, яке отримує допомогу, а в ідеалі - бути вихідцем з місцевої громади.

Важливо розрізняти скарги та запитання. Під час розподілу до персоналу, найімовірніше, будуть звертатися бенефіціари, представники влади або інші особи з такими питаннями:

- Недостатня обізнаність з процедурами розподілу та місцезнаходженням.
- Втрачені, відсутні або неправильно оформлені продовольчі картки.
- Браковані речі або неякісна їжа.
- Неправдиві заяви з метою отримання більшої кількості речей або їжі.

Наполегливо рекомендується проінструктувати персонал, який знаходиться найближче до натовпу, про те, як відповідати на запитання та як перенаправляти їх до служби підтримки у разі потреби. Ефективне реагування на запитання та скарги матиме безпосередній вплив на кількість проблем з безпекою, які можуть виникнути в майбутньому.