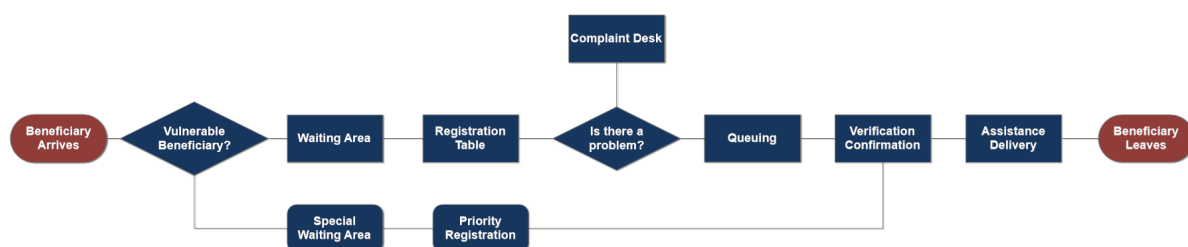


发放日

一旦发放团队所有成员在发放当天就位、工作人员的所有问题或疑虑都得到解决、物资到位且受益人聚集在等候区时，即可开始发放。



登记/验证

发放流程的第一步是登记和控制受益人。登记是确认预期受益人是否符合资格的阶段。这一阶段中，发放团队能够确保发放记录在案，并确保发放的物资在供应链末端有可识别的受益人。

登记方法有三种：

- 人工发放名单
- 发放卡
- 生物识别/数字控制

为了防止记录重复和遗漏，最好同时进行登记和验证，确保各方职责的适当分离。工作人员有限的项目通常会将收集、处理和验证登记数据的流程合并到一个团队中。但是，为了最大限度地减少数据操纵和欺诈，最好将这些任务相互分离。

负责登记/验证的工作人员必须确保执行以下步骤：

- 培训参与登记流程的人员，定义团队组成和任务分工，考虑信息收集者和受访者之间的潜在挑战（例如语言障碍和性别规范）。
 - 定义标准操作程序 (SOP) 中的角色和任务（数据收集、数据清理、数据处理和备份）。
 - 就参与者登记流程的所有要素对团队进行培训：数据保护原则、知情同意和工作流程。
 - 解释登记的目的是，并特别强调所有数据安全风险和降低风险的策略。
 - 介绍标准操作程序和适用的方案。
- 进行培训后技能检查并弥补所有知识缺口。
- 监测登记过程并提供指导和反馈。在登记流程之初，各团队应定期检查所收集数据的质量（即空白字段、不同用法），以找出不足之处。

人工发放名单

主要用于中小规模的发放，用于满足特定需求的“一次性”干预。该方法使用标准纸质表格，以人工方式收集和登记受益人信息，从而获取基本数据。这一简化流程有助于临时/首次发放的实施和流程，但应随后手动清理和处理收集的所有信息；由于人工登记容易出现人为错误，监测/报告过程可能会较繁琐。

人工发放名单可能只包含受益人姓名及其部分家庭信息，但没有追踪个人的定量方法。理想情况下，受益人应出示与名单相符的某种身份证件，但这并不总是可行，尤其是在紧急情况的早期阶段。人工名单方法还经常用指纹或签名作为验证来源，但这无法实时验证，通常只用于事后解决欺诈或滥用指控。

发放卡

发放卡常用于基地中或周期性发放。当受益人名单一致时，也可使用发放卡。在这种方法中，常使用塑料或其他耐用材料制成卡片并进行发放。为此，参与发放的组织将以正式的登记程序，有意地识别常收到发放物资的个人或家庭，并向其提供一张发放卡。发放卡可包含用于识别特定家庭的序列号或身份证

件码，也包含登记期间收集的所有信息。在单独的系统中维护序列号或身份证件码以及受益人的相关信息，通常采用可快速搜索号码的电子数据库。在无法使用计算机数据库的某些情况下，可使用纸质名单，但纸质名单必须包含身份证件码或序列号，并需随后将发放时采集的数据重新录入数据库。

虽然卡片系统需要对数据库进行投资、并需要一定的时间来收集信息、准备、签发和发放卡片，但这种方法极大地简化了登记过程，尤其是在可通过条形码或类似机器读取卡片时。理想情况下，在发放时，卡片应随附其他验证来源，以确保识别受益人。

生物识别/数字控制

生物识别登记是指使用个人独特的生物识别特征跟踪发放物资接收人的流程。生物识别特征可包括指纹、眼或面部特征，这些信息均可由识别软件自动采集，并通过基于服务器的受益人数据库关联到个人。即使受益人正在迁移或移动，生物识别数据库也可在不同的地理位置使用。尽管许多生物识别跟踪系统因其高度复杂性和数据管理难度而仍在开发中，但这项技术正在得到越来越广泛的使用。生物识别系统不仅可以减少录入和重复错误，还能更方便地进行更新、备份、报告、监测和审计控制。

使用生物识别数据跟踪受益人时，组织应考虑生物识别跟踪的社会和政治影响，并将数据保护置于重中之重。能在多个地点和时间跟踪个人的信息也可用于对准弱势群体，可能会受到执法部门、军队甚至非国家行动者的审查。在实施生物识别登记流程之前，机构应咨询数据保护专业人员，并向地方政府机构咨询有关生物识别数据收集的法律。

安全

应根据所涉及的风险来确定发放中的安保措施。这些风险从小规模抢劫到大规模的协同袭击不等，且相同活动在不同地点可能有不同的风险因素。

发放地点可能很快会变得混乱、拥挤，并成为对现场工作人员和受益人来说都有潜在危险的场所，尤其是在等待时间长或物资短缺时。发放过程中的安保工作通常是由政府当局负责。但是，在某些冲突局势中，地方执法当局不能被视作中立，可能需要其他人群控制机制。一旦爆发严重的骚乱，进行发放工作的人道主义人员唯一能做的通常只有通过疏散确保自身安全。

为了防止这些情况的发生，发放团队通常可通过良好的场地选择和设计、遵循操作程序、在整个场地中战略性地布置足够且经过培训的人群控制人员来促进人流、尽可能减少等待时间并以快速透明的方式处理欺诈或作弊。

在发放规划期间，项目、物流和安保团队应共同制定此类规则。

- 降低安保风险的第一层措施是社区参与：关键是要得到地方领导人的支持，以宣传发放规则和标准。与社区沟通的专门团队在向民众通报活动和标准方面也起着至关重要的作用。
- 控制人群时，现场的安保力量应严格遵守逐步升级武力的方法。只有在绝对必要时，才应根据威胁等级使用相应的武力。
- 提前制定应急计划和疏散策略。
- 其中，信息是最关键的：良好的可见性和持续的社区参与有助于控制人群，尤其是在食品篮或发放体系出现短缺或发生变化时。
- 注意民众的最低舒适需求：水、阴凉、对卫生设施的使用。
- 指定一人负责现场的安保决策。确保所有其他工作都知道谁是负责人。负责人应在大部分人可以看到的位置。
- 为员工提供无线电、口哨等通信手段或确定另一种发出紧急信号的方法。

投诉/反馈机制

必须认可受益人的担忧和投诉，同时转介有特定问题的受益人获得发放服务。必须建立投诉或反馈系统，确保投诉得到记录、存档和相应处理。服务台应清晰可见且接近时没有阻碍，但也应远离等候区，以确保隐私和提供个性化支持。建议在服务台中指定一名来自发放委员会的代表。服务台人员应能够使

用受援助人群的语言交谈，最好来自当地社区

必须区分投诉和疑问。在整个发放流程中，有疑问的受益人、当局或其他人很可能会因以下原因找到工作人员：

- 对发放程序和地点不熟悉。
- 定量供应卡丢失、找不到或不正确。
- 存在缺陷的物资或劣质食物。
- 为获得更多物资或食物而做出虚假声明。

强烈建议向最接近人群的工作人员简要介绍如何处理问题以及在必要时如何将他们转介给服务台。有效回应问题和投诉将直接影响可能进一步出现的安保问题的数量。