

التوزيع

“التوزيع هو تسليم السلع إلى المستفيدين المستهدفين، بشكل عادل ووفقاً للحصص التموينية المحددة ومعايير الاختيار والأولويات. التوزيع هو العملية التي تنتقل خلالها السيطرة على السلعة من المنظمة التي تحتفظ بالمخزون إلى المستفيد المقصود.

مقتبس من دليل توزيع السلع التابع للمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين

الهدف من كل توزيع هو التخفيف من التأثير على الأفراد بعد أو أثناء الأزمة من خلال توفير الوسائل للحفاظ على صحتهم وضمان رفاهيتهم وسلامتهم وكرامتهم.

التوزيع المادي هو الخطوة الأخيرة للمنتج قبل الوصول إلى المستخدم النهائي، إلا أن العملية تعتمد كلياً على الأنشطة السابقة. قد يشمل ذلك قرارات بشأن ما يجب شراؤه ومقدار النقل والتخزين وحتى التغليف. من الضروري معرفة أكبر قدر ممكن من التفاصيل حول كيفية تشغيل أي توزيع معين لتوقع القيود والتحديات المحتملة ووضع تدابير تصحيحية للتخفيف منها.

لأغراض هذا الدليل، لا يشمل مصطلح التوزيع العملية التي يتم من خلالها شراء السلع ولا عملية النقل والتخزين والمناولة، على الرغم من أنها غالباً ما تكون مرتبطة بطريقة ما بعملية التوزيع. يشير هذا الدليل إلى التوزيع المادي للسلع عند نقطة التسليم النهائية.

الشروط العامة في التوزيع

المواد غير الغذائية اختصار للمواد غير الغذائية: أي مادة أو أداة أو إناء أو أي عنصر آخر غير غذائي يساهم في الصحة الجسدية و/أو النفسية للسكان.

ذوو الاحتياجات الخاصة اختصار للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة: الأشخاص الذين يمكن أن نتوقع أن يكون لديهم احتياجات خاصة هم بشكل خاص كبار السن والأطفال الصغار وذوو الإعاقة الحركية أو الأمهات المرضعات من بين آخرين قد يحتاجون إلى أي مساعدة خاصة أخرى أو المعرضون للخطر.

المجموعة مجموعة من الأصناف المستخدمة لغرض أو نشاط معين، يتم تعبئتها و/أو توزيعها بشكل عام.

	السلعة	مصطلح ينطبق على المواد الغذائية وغير الغذائية المعطاة في التوزيع الشامل.
	HF	اختصار لعبارة "أرباب الأسر"، والتي تُعرّف على أنها فرد من أفراد الأسرة التي تمثلها.
	الأسر	وحدة اجتماعية تتكون من أفراد، تربطهم علاقات وراثية أو اجتماعية فيما بينهم، تحت رأس أو زعيم واحد، يعيشون تحت سقف واحد، يأكلون من نفس القدر ويتشاركون قاعدة موارد مشتركة.
	EDP	اختصار لعبارة "نقطة التسليم الممتدة".
	IDPs	اختصار لعبارة السكان النازحين داخليًا.

المبادئ

على الرغم من أن كل توزيع يجب أن يكون وفقًا للسياق والخصائص المحلية، إلا أن هناك مبادئ معينة تنطبق على جميع التوزيعات.

- يجب أن تكون جميع عمليات التوزيع عادلة ومنصفة ومنتظمة وخاضعة للمساءلة وشفافة. يجب أن يعرف المستفيدون الحصص التي يستحقونها وطريقة التوزيع وجدول التوزيع. كلما كان النظام أكثر شفافية، قلت فرص إساءة الاستخدام التي تؤدي إلى ممارسات التوزيع غير العادلة. ينبغي أن يكون من يقومون بالتوزيع مسؤولين أمام المستفيدين وكذلك أمام المانحين.
- تشمل جميع عمليات التوزيع التنسيق، واللوجستيات، والمراقبة، والإبلاغ، والتي يتم تنفيذها من قبل مجموعة من [الجهات الفاعلة](#)؛ بما في ذلك الحكومة ووكالات الأمم المتحدة والمنظمات غير الحكومية والشركاء المحليين والمستفيدين. لذلك تتطلب الإدارة الجيدة توزيعًا مناسبًا للمسؤوليات بين مختلف الجهات الفاعلة، ويجب تحديد السلطة وصنع القرار بوضوح.
- يجب أن تكون سلطة رقابية واحدة مسؤولة عن مسائل السياسة، وتحديد الأولويات العامة. يجب التخطيط جيدًا لآليات تبادل المعلومات والتنسيق بين جميع الجهات الفاعلة. لجان التنسيق المؤلفة من جميع الجهات الفاعلة الرئيسية ضرورية سواء على الصعيد الوطني للسياسات والتخطيط، أو في المجالات التنفيذية الرئيسية لاتخاذ القرارات التنفيذية.

- هناك عناصر مشتركة في التنفيذ، والتي تشمل تقدير أعداد المستفيدين واختيار نوع المستفيدين ونوع وثائق المستفيدين وتحديد التنظيم المادي لتوزيع الغذاء وكذلك المراقبة.
- المعلومات عن السكان المستفيدين ضرورية لتصميم نظام التوزيع. لا يمكن أن يبدأ أي توزيع دون تقدير حجم السكان. يؤثر حجم السكان أيضًا على اختيار المستلم والتنظيم المادي للتوزيع، مثل عدد نقاط التوزيع. تُعد معرفة السياق الاجتماعي السياسي أمرًا بالغ الأهمية في تحديد من يدير التوزيع أو من يجب أن يكون متلقي المساعدة، وما إذا كان التسجيل من قبل المستفيدين مناسبًا.
- يجب تشجيع مشاركة المستفيدين، والتي يمكن أن تتنوع بشكل خاص اعتمادًا على ما إذا كان المجتمع يدير البرنامج بأكمله أو أجزاء منه. غالبًا ما يوصى باللجان لتوفير منتدى للنقاش أو للمعلومات حول التوزيع.
- يجب النظر في مسائل الوصول والحماية في كل مرحلة من مراحل عملية التوزيع، من تصميم المساعدات إلى التسليم الفعلي للمستفيدين، وتخصيص الموارد والوسائل لهذه الأمور. يجب أن يكونوا جزءًا من التقييم والتقارير.

أساسيات التوزيع

طرق التوزيع

عند مساعدة السكان المتضررين، فإن تسليم السلع المادية ليس هو الاستجابة الوحيدة الممكنة. يمكن استخدام طرق تحويل مختلفة بناءً على الاحتياجات:

عينياً - يتلقى المستفيدون البضائع مباشرة في شكل منتجات نهائية مثل الحقائب والحصص التموينية.

النقد/القسيمة - يحصل المستفيدون على وحدة قيمة قابلة للتحويل يمكن استخدامها للحصول على السلع الضرورية.

وللمساعدات النقدية/القسائم اعتبارات فريدة ينبغي أخذها في الاعتبار وليست الغرض من هذا الدليل. يمكن العثور على معلومات حول المساعدات النقدية والقسائم من خلال شبكة شراكة التعلم في مجال التحويلات النقدية (CaLP).

منهجيات التوزيع

بشكل عام، هناك ثلاث منهجيات مختلفة للتوزيع، وبينما تشترك كل منهجية في نفس الهدف النهائي، فإن لها نهجًا وأساليب وأهدافًا مختلفة. يمكن استخدام هذا الدليل من قبل جميع الجهات الفاعلة المحتملة المشاركة في التوزيع، ولكن من المفترض أن التوزيع ستديره وكالة أو أحد شركائها.

التوزيع الذي تديره الحكومة

قد تكون الحكومة على مستويات مختلفة هي المستلم والموزع للسلع، بالاستعانة أو التنسيق مع أنظمة التوزيع العامة. بالنسبة إلى الوكالات المشاركة في التوزيع، "ينبغي الاستفادة القصوى من المنظمات والهياكل الموجودة داخل المناطق المتضررة، مع عمليات التكيف وإعادة الانتشار حسب الضرورة" (برنامج الأغذية العالمي، 1991). تتضمن المساعدات

الحكومية في كثير من الأحيان آليات لضمان استقرار الأسعار، مثل بيع المواد الغذائية من خلال أنظمة التوزيع العامة أو بيع المواد غير الغذائية المدعومة من خلال متاجر الأسعار العادلة. قد يكون بيع السلع مفضلاً للتوزيع المجاني على نطاق واسع والذي يتم توزيعه عادةً على مجموعات مستضعفة مختارة من خلال المدارس أو الرعاية الاجتماعية أو العيادات أو آليات التنسيق المشتركة الأخرى.

يختلف مدى مشاركة الحكومة في عمليات الإغاثة بشكل كبير من حالة طوارئ إلى أخرى. في حين أن الاستجابة للطوارئ في بعض البلدان يمكن أن تكون بالكامل في أيدي الحكومة، فإن الحكومات الأخرى ذات القدرات الأقل قد تكون أقل مشاركة أو لا تشارك بالكامل.

التوزيع الذي يديره المجتمع

تم تسمية مجموعة متنوعة من طرق التوزيع "التوزيع الذي يديره المجتمع". في بعض حالات التوزيع الذي يديره المجتمع، تتم إدارة جميع جوانب عملية التوزيع من قبل المجتمع، بينما في حالات أخرى، يدير المجتمع جزءاً فقط من البرنامج.

- في البرامج التي يديرها المجتمع بالكامل، يسجل القادة التقليديون المستفيدين ويوزعون الأصناف على العائلات وفقاً لتصورهم للحاجة.
- في البرامج التي يديرها المجتمع جزئياً، يدير ممثلو المجتمع جانباً واحداً من البرنامج أو يشاركون من خلال اللجان. على سبيل المثال، يمكن للوكالة تسجيل المستفيدين والرصد، بينما يقوم المجتمع بالتوزيع. بدلاً من ذلك، يمكن لممثلي المجتمع تسجيل المستفيدين وتوزيع الوكالة المعونة. في كلتا الحالتين، يمكن للجان المشاركة في تخطيط التوزيع وتوزيعه.

التوزيع الذي تديره الوكالة

تستلزم عملية التوزيع التي تديرها الوكالة توزيع السلع مباشرة على العائلات أو الأفراد عن طريق وكالة أو منظمة شريكة موثوقة. يتطلب التوزيع الذي تديره الوكالة تسجيل الأسر المستفيدة، ويقتصر في بعض الأحيان على قوائم المستفيدين، ولكنه يرتبط في كثير من الأحيان بإصدار البطاقات التموينية. قد يحتاج أحد أفراد الأسرة إلى تقديم بطاقة تموينية أو بطاقة هوية أو أي شكل آخر من المعلومات الحيوية، وجمع الصنف الموزع. عادة ما يتم قياس العنصر أو وزنه أو احتسابه من قبل موظفي الوكالة لمطابقة خطة الاستحقاق والتوزيع.

ومن الممكن حدوث العديد من الاختلافات في نُظم التوزيع التي تديرها الوكالات. قد يتعين التوصل إلى حل وسط بين ما هو مثالي وما هو ممكن إذا لم يكن التسجيل ممكناً.

أنواع التوزيعات

يفيد سياق كل توزيع القرارات المتعلقة بأنواع التوزيع التي تحقق الأهداف المرجوة على أفضل وجه. تشمل العوامل السياقية العوامل الجغرافية والثقافية ونوع الطوارئ ونقاط الضعف الموجودة في السكان وطبيعة الأصناف الموزعة.

من خلال الإعداد	التوزيع المتنقل	عادةً ما يتم تجميع إعدادات التوزيع المتنقل من المركبات للمساعدة في مواقع أو مناطق متعددة بدون موقع دائم. على سبيل المثال: مناطق مفتوحة مصممة بالخيال والشاحنات.
	التوزيع الثابت	مواقع التوزيع الدائمة أو شبه الدائمة حيث ستكون البنية التحتية الأساسية متاحة للتوزيع. الأمثلة: وحدات الخدمات ومراكز المجتمع.
حسب نوع السلعة	التوزيع المتكرر	يتم تقديم نفس مجموعة السلع لنفس السكان عدة مرات في فترة زمنية محددة جيدًا. على سبيل المثال: توزيع المواد الغذائية.
	التوزيع المنفرد	يتم خدمة مجموعة من الأشخاص أو الموقع مرة واحدة من خلال توزيع نوع معين من الإمدادات. الأمثلة: المواد غير الغذائية والتطعيم.
حسب عدد السكان	التوزيع الشامل	في بعض المواقع الجغرافية، سيحصل جميع السكان داخل مجموعة معينة على الإمدادات. على سبيل المثال: يحصل أي طفل في سن المدرسة على المستلزمات التعليمية.
	التوزيع الشرطي	تم اختيار المستفيدين وفقًا لمعايير محددة تستند عمومًا إلى قابلية التأثر والاحتياجات. الأمثلة: العائلات التي لديها ثلاثة أطفال أو أكثر تحصل على ناموسية تكميلية.

أنظمة التوزيع

يمكن تصنيف نظم التوزيع حسب الجهة التي تقدم السلع. هناك ثلاث فئات واسعة من نظام التوزيع.

قادة المجتمع

يتم تقديم السلع بالجملة لممثل مجموعة من المستفيدين الذين يقسمونها على المجموعة.

وصف النظام

نوع الموقف الذي تم فيه استخدام هذه الأنظمة

- الأيام الأولى لحالة الطوارئ.
- التدفق الجماعي للاجئين.
- عدم وجود تسجيل رسمي.
- وجود عدد كبير من السكان.

المميزات

- طلب عدد محدود من الموظفين.
- وجود هياكل القيادة المجتمعية بالفعل. يمكن للمستفيدين أنفسهم العمل كمراقبين لعملية التوزيع.
- يمكن استخدامه في المراحل الأولى من التدفق الكبير مع مساحة محدودة للتوزيع.
- يمكن تنفيذه بدون تسجيل أو بطاقات تموينية.
- التوزيع سريع نسبيًا للبدء.

العيوب

- من السهل على قيادة المجتمع و/أو "الأقوى" إساءة استخدام مناصبهم والتمييز ضد مجموعات من السكان.
 - قد يكون هناك العديد من مستويات إعادة التوزيع، من القيادة إلى العديد من طبقات "القادة الفرعيين" حتى تصل إلى الأسرة الفردية.
 - قد لا يكون التوزيع متساويًا. بناءً على معايير المجتمعات الخاصة، قد تتلقى مجموعات معينة أو أفراد (ليسوا في خطر) أكثر من غيرهم.
 - قد يكون من الصعب على الأشخاص الأكثر عرضة للخطر الحصول على حصص مناسبة.
 - عدم السيطرة على أرقام المستفيدين.
 - صعوبة مراقبة التوزيع.
 - إذا لم يتم تمثيل المرأة بشكل صحيح في القيادة، فقد تواجه صعوبة في الوصول إليها.
-

	فهم جيد للديناميات الاجتماعية والثقافية.
	عمليات الفحص والمراقبة الفورية لضمان عدالة التوزيع.
شروط النجاح	نظام معلومات قوي.
	آلية شكاوى فعالة.

مجموعة أرباب الأسر

وصف النظام	يتم تسليم جميع سلع مجموعة الأسر إلى ممثل المجموعة. يتم بعد ذلك إعادة توزيع السلع على الفور إلى رؤساء العائلات الفرديين من قبل الممثلين.
نوع الموقف الذي تم فيه استخدام هذه الأنظمة	● عندما يستقر الناس. ● عند الانتهاء من التسجيل وتوافر البطاقات التموينية. ● المجموعات المتجانسة. ● يمكن استخدامها في المخيمات ذات التجمعات السكانية الصغيرة أو الكبيرة.

	● يعزز التفاعل الاجتماعي داخل مجتمع اللاجئين ويعزز التكيف الاجتماعي للوضع والبيئة الجديدة. ● يؤثر على اختيار القادة أو يدخل هياكل قيادة مجتمعية جديدة ويضمن تمثيل المرأة، إلخ. ● تقاسم مسؤولية التوزيع مع المستفيدين. ● المستفيدون أنفسهم يعملون مراقبين لعملية التوزيع. ● يتطلب عددًا قليلاً من موظفي التوزيع. ● سرعة التنفيذ. ● تقليل المشاكل الأمنية المتعلقة بالسيطرة على الحشود من خلال حضور ممثلي مجموعة الأسر.
المميزات	

● يحتاج إلى تسجيل وإدارة جوهرية لتنظيم مجموعات الأسر. ● هناك حاجة إلى حملة إعلامية واسعة النطاق. ● الأنسب لمجموعة متجانسة من المستفيدين. ● يحتاج إلى أرقام سكانية موثوقة ويمكن التحقق منها. ● قد تحدث انتهاكات من قبل ممثلي مجموعة الأسرة. ● هناك حاجة إلى مراقبة عملية إعادة التوزيع النهائية داخل المجموعات عندما يتم ذلك بعيدًا عن موقع التوزيع التابع للوكالة.	العيوب
● يجب اختيار رؤساء المجموعات من قبل المجتمع. ● عمليات الفحص والمراقبة الفورية لضمان عدالة التوزيع. ● نظام معلومات قوي. ● آلية (آليات) الشكاوى الفعالة.	شروط النجاح
أرباب الأسر	
● السكان المستقرون. ● السكان المسجلون. ● المستفيدون الذين يعيشون في المخيمات أو المستوطنات أو مندمجين ضمن السكان المحليين.	وصف النظام نوع الموقف الذي تم فيه استخدام هذه الأنظمة

- الاحتفاظ بالسيطرة على عملية التسليم بأكملها وصولاً إلى مستوى الأسرة. قد يكون هذا مهمًا في المواقف التي لا توجد فيها هياكل مجتمعية ملائمة.
- يجعل من الممكن استهداف الفئات المعرضة للخطر.

المميزات

- الشفافية.
- وصول السلع إلى المستفيدين مباشرة.
- سهولة مراقبة وصول الإمدادات إلى الأسر التي تعولها امرأة، والأسر الضعيفة بطريقة مناسبة.

- كثافة الموظفين.
- تحتاج إلى قدر كبير من البنية التحتية.
- تحتاج إلى تسجيل وإدارة جوهرية.
- تسلب معظم مسؤولية التوزيع من المستفيدين أنفسهم.

العيوب

- قد يكون من الصعب على المستفيدين أنفسهم العمل كمراقبين لعملية التوزيع.
- لا تنطبق في المراحل المبكرة من حالة الطوارئ.
- قد يكون من الصعب مراقبة السحب.

- بطاقات التسجيل والاستحقاق.

شروط النجاح

- آلية (آليات) الشكاوى الفعالة.

مقتبس من [دليل توزيع السلع التابع للمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين](#)

ينبغي لوكالات التوزيع أن تكفل دائمًا حصول من يفتقرون إلى الهياكل الأسرية التقليدية - مثل القُصّر غير المصحوبين بذويهم أو المسنين غير المدعومين أو المعوقين - على المساعدة أيضًا، وأن تنشئ نظامًا للتوزيع يمكنه استيعاب ذلك. قد يعني هذا تجميع الأشخاص المستضعفين في "أسر" لأغراض تلقي المساعدة.

تخطيط التوزيع

لا يهدف هذا الدليل إلى معالجة الاستهداف أو القرارات المتعلقة بما يجب توزيعه على من والأسئلة الرئيسية الأخرى؛ يجب أن تكون هناك فرق فنية متخصصة في الأمن الغذائي والمياه والصرف الصحي والتعليم والمأوى أو القطاعات الأخرى التي ستكون لها مدخلات أفضل بشأن هذه الاحتياجات. ومع ذلك، نظرًا إلى الأنشطة المتعددة اللازمة لتوزيع

السلع في الوقت المحدد، يوصى بإشراك موظفي الخدمات اللوجستية في عملية التخطيط واتخاذ القرار. سيضمن هذا أن ما تم تحديده يمكن أن يكون ممكنًا وأن الخطة المقررة منطقية إلى جانب الخطط اللوجستية الأخرى.

يجب أن يتم التوزيع بمجرد أن تبلغ الأدلة الواضحة خطة التوزيع. لسوء الحظ، في بعض الأحيان لا يمكن الانتظار حتى يتم إجراء التقييمات الكاملة، كما هو الحال في المرحلة الأولى من حالة الطوارئ. في هذه الحالات، قد تبدأ التوزيعات دون تخطيط جيد من أجل إنقاذ الأرواح و/أو التخفيف من المعاناة، ولكن يُنصح بشدة أن يكون هناك شكل من أشكال التحقق لضمان أن المستفيدين المحددين لديهم حاجة مشروعة. لا يزال يتعين إكمال التقييم المناسب في أقرب وقت ممكن، ولكن من المحتمل أن تبدأ التوزيعات بدون تقييمات إذا قام المخططون بتعديل محتواها وتنظيمها تدريجيًا لتتماشى مع الأدلة الجديدة والمعلومات السياقية.

الأرقام

إن معرفة عدد الأشخاص المتأثرين بكارثة أمر ضروري لتخطيط التوزيع، ولكن إعداد رقم موثوق به للأشخاص المحتاجين ليس بالأمر السهل دائمًا - يمكن أن تظهر اختلافات واسعة بين الأرقام التي قدمتها السلطات أو وكالات الأمم المتحدة أو ممثلو السكان - ويمكن أن يخضعوا لتعديلات بالغة بمرور الوقت. في حالة الكوارث الطبيعية الكبرى، يمكن أن يتغير عدد المستفيدين المحددين بالساعة؛ ومع مرور الوقت، تصبح أرقام التسجيل الأولية غير موثوق بها بسبب المواليد والوفيات وتنقل السكان. عدم اليقين بشأن الأرقام أمر ثابت، ولكن من الضروري أن يفهم جميع الشركاء والجهات الفاعلة الرئيسية أن العدد الدقيق للأشخاص الذين يحتاجون إلى المساعدة لن يكون معروفًا دائمًا. مع تطور البرنامج وتوافر المزيد من المعلومات، ستتغير الافتراضات وستتوافق التوزيعات بشكل أوثق مع الاحتياجات التي تم التحقق منها.

يُعد بعض أشكال التسجيل ضروريًا لجميع عمليات التوزيع، ولكن قد يختلف نوع التسجيل من مجرد تقدير العدد الإجمالي للمستفيدين إلى جمع معلومات مفصلة عن كل عائلة و/أو فرد. ترتبط طريقة التسجيل المستخدمة ارتباطًا وثيقًا بنظام التوزيع المعتمد، ويمكن للمجتمعات نفسها أو الوكالات الخارجية تسجيل المستفيدين المحتملين من البرنامج. في معظم البرامج، يتم إعداد القائمة الأولية للمستفيدين بمساعدة قادة المجتمع أو المسؤولين الحكوميين. التسجيل عملية مستمرة تتطلب التحقق المنتظم من خلال فحص بيانات التسجيل والمقارنات مع التقديرات الأخرى لأعداد السكان.

خطة التوزيع

تحتاج خطة التوزيع إلى مراعاة مصالح المستفيدين والقيود الأمنية واللوجستية وشكل التوزيعات المتوقعة وتكرارها وعدد الأفراد الذين سيتلقون التوزيعات والموارد المتاحة.

إذا كان التوزيع آمنًا وممكنًا لوجستيًا ومناسبًا للسكان، فإن توزيع جميع العناصر دفعة واحدة أو على مدار يوم واحد يقلل التكلفة والجهد الذي تتحمله الوكالة الموزعة. التوزيعات الفردية هي أيضًا ترتيب أكثر ملاءمة للمستفيدين الذين يتعين عليهم السفر لمسافات طويلة للوصول إلى مواقع التوزيع.

في سياقات أخرى، قد يكون النهج التدريجي أكثر ملاءمة مع التوزيع على مدار أيام متعددة، أو حتى توزيعات مختلفة مفصولة بأيام متعددة. قد يكون التسليم على مراحل بسبب:

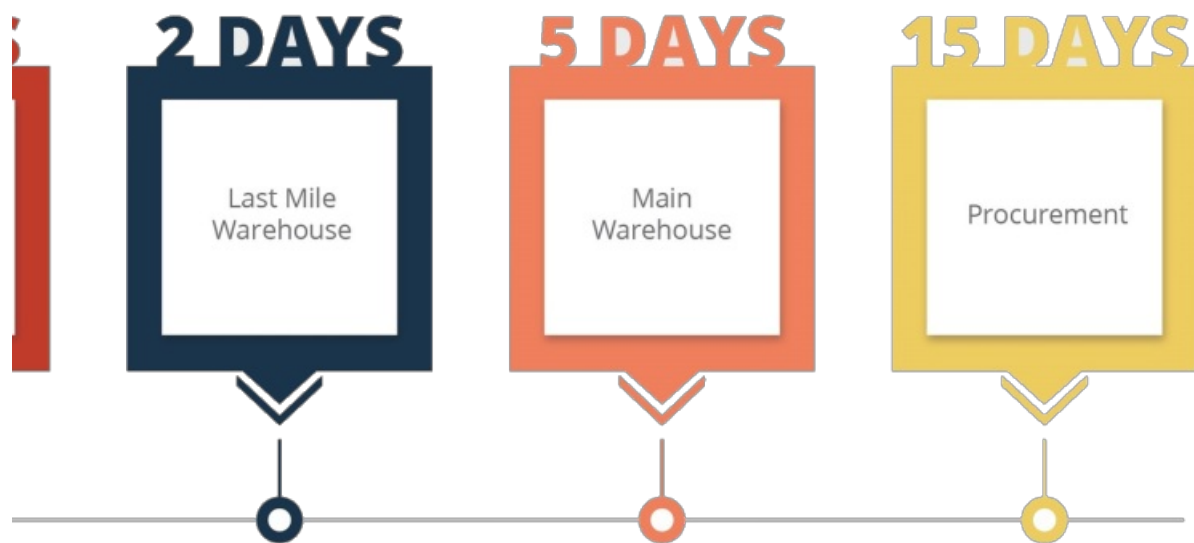
- تخصيص مساحة التوزيع للأنشطة الأخرى.
- التأخير أو النقص في شراء العناصر الموزعة.
- الأعياد الوطنية أو الدينية.
- انعدام الأمن.
- الترتيبات المسبقة مع السكان المستفيدين.

يمكن للنهج التدريجي أن يلبي الاحتياجات الأكثر إلحاحًا للسكان، ويمكن التركيز على الفئات ذات الأولوية المعرضة لخطر كبير. يمكن بعد ذلك متابعة جولة ثانية أو أكثر من التوزيعات وفقًا لذلك.

يجب تصميم جدول التوزيع بعناية. يجب أن يشتمل على جدول زمني واضح لساعات العمل وتحديد هدف توزيع واقعي. يجب مشاركة الجدول الزمني مع نقاط الاتصال اللوجستية للتخزين والنقل لضمان إمكانية إعداد السلع وتسليمها على النحو المخطط.

من الطرق الجيدة لتخطيط حركة التوريد للتوزيع هو استرجاع الوقت المطلوب للإعداد بناءً على يوم التوزيع المتوقع.

ما عدد الأيام اللازمة لتجهيز وتوصيل الإمدادات إلى موقع التوزيع؟	ما وقت النقل المستغرق بين المستودع الرئيسي والموقع الميداني؟	كم من الوقت يلزم لتدبير العند هل هي متوفرة في السوق
---	--	---



إذا كان التوزيع مقصودًا في اليوم كذا، يجب أن تبدأ اللوجستيات في استلام:

د - (يومان) - (5 أيام) - (15 يومًا) = 22 يومًا مقدّمًا

البرامغامية ضرورية، ولكن قد تنشأ المشاكل عندما تُنسى المبادئ التقنية الأصلية.

الأنواع الرئيسية للسلع العينية

نظرًا إلى اختلاف العلاج والرعاية المطلوبة، من الشائع التحدث عن فئتين رئيسيتين من السلع الموزعة.

- **الغذاء** - المنتجات القابلة للتلف للاستهلاك البشري - المواد الغذائية الأكثر شيوعًا.
- **المواد غير الغذائية (NFIs)** - العناصر التي يحتاجها السكان المتضررون للحفاظ على صحتهم ورفاهيتهم.

الغذاء

تعتبر السلع الغذائية من أكثر المواد التي يتم توزيعها شيوعًا في سياقات الطوارئ. ليس الغذاء مطلوبًا عالميًا فحسب، بل إن استهلاكه ثابت ودوري. يجب على الوكالات المعنية بتوزيع الأغذية أن تضع خطة للتوزيع بناءً على أنواع وكميات المواد الغذائية التي سيتم توزيعها.

إعادة التعبئة

غالبًا ما يتم التعامل مع الطعام في وحدات ضخمة، إما في شكل أكياس كبيرة من الحبوب يصل وزنها إلى 50 كيلوجرامًا، أو الزيت الموجود في أباريق بلاستيكية أو في علب معدنية، أو في بعض الأحيان عناصر تغذية تكميلية في حاويات أصغر. يمكن أيضًا توزيع الطعام طازجًا - مثل الخضراوات الكاملة - وفقًا لمتطلبات البرامج.

نظرًا إلى الطبيعة الضخمة لبعض وحدات مناولة الطعام، غالبًا ما يتم تفكيك العبوات وفرز الطعام يدويًا وتوزيعه في أجزاء أصغر. يمكن وزن الحبوب من الأكياس الكبيرة نسبيًا أو قياسها وإعادة تعبئتها في أكياس أصغر تتوافق مع أهداف برمجية، في حين يمكن توزيع علب الزيت مباشرة أو ربما توزيعها بكميات أصغر. النظرية وراء إعادة التعبئة:

- لن يحصل أي شخص على كميات كبيرة أو وزن زائد.
- سيتم توزيع الحصص الغذائية بالتساوي بين السكان المستفيدين.
- قد تمنع ظروف التخزين المحدودة في منازل المستفيدين/مواقع الإقامة تخزين كميات كبيرة من السلع القابلة للتلف.

تتطلب إعادة تغليف المواد الغذائية:

- التخطيط المسبق لحجم الحزمة الجديدة لمطابقة المتطلبات البرمجية.
- تحديد المصادر والحاويات والمواد المناسبة لإعادة التعبئة.
- استراتيجية لكيفية إعادة تغليف العناصر قبل وصولها إلى المستفيد.

يجب وضع العناصر المعاد تعبئتها في حاويات جديدة صحية ومتينة بما يكفي لتحمل النقل وخالية من الثقوب و/أو مانعة للانسكاب، وأن تكون مصنوعة من مواد آمنة للحفاظ على الغذاء. قد لا تحتاج العناصر المعاد تعبئتها إلى تصنيفها على وجه التحديد، ولكن الحاويات المميزة بوضوح قد تجعل التوزيع أسهل. يجب أن تكون الملصقات مقروءة بوضوح، ويجب أن تكون مكتوبة بلغة السكان المستفيدين على الأقل.

نظرًا إلى حجم معظم وحدات مناولة الأغذية، فمن الأسهل عادةً إحضار الحاويات/أكياس الحبوب أو الزيت الأكبر حجمًا إلى موقع التوزيع مباشرةً، وإجراء إعادة التعبئة مباشرة قبل حدوث التوزيع. لضمان عدم إبطاء عملية التوزيع، يجب على الأشخاص المكلفين بإعادة تغليف المواد الغذائية:

- أن يكونوا على دراية بمتطلبات التعبئة والتغليف بالضبط.
- أن يمتلكوا جميع الأدوات اللازمة لإكمال المهمة (الموازين وقفازات مناولة الأغذية الصحية ومواد التغليف).
- أن يكونوا كافين من حيث العدد لمنع التأخير في تسليم الأغذية المعاد تعبئتها.

اعتمادًا على السياق، قد ترغب بعض الوكالات في إعادة تعبئة الحصص التموينية قبل نقلها إلى مواقع التوزيع، والتي قد تعمل إما من أجل التوزيعات الأصغر أو التوزيعات المخطط لها مسبقًا بوقت كافٍ. قد ترغب الوكالات أيضًا في تطوير متطلبات إعادة التعبئة مباشرةً في عقود البائعين الخاصة بهم بحيث تظهر العناصر مع العبوة المناسبة مباشرةً في موقع التوزيع.

المواد الغذائية ذات الطلب المعتمد

غالبًا ما يتم توزيع المواد الغذائية حسب الطلب - وهذا يعني أنه يتم إقرانها مع أنواع مختلفة من المواد الغذائية لاستكمال المتطلبات الغذائية الكاملة للسكان المستفيدين. إذا كان سيتم توزيع العناصر معًا بطريقة تكميلية، فقد يكون التأخير في التوافر المناسب أو إعادة التعبئة لعنصر واحد تأخيرًا للعملية بأكملها. يجب أن يستوعب مخطو التوزيع جميع المواد الغذائية ذات الطلب المعتمد وفقًا لذلك، مع التأكد من أن جميع العناصر ستكون جاهزة في وقت ومكان التوزيع بالكميات التي يتطلبها البرنامج.

وإذا لم يكن عنصر واحد أو أكثر جاهزًا أو لم يكن متاحًا في أي وقت، ينبغي إما تأخير التوزيع بأكمله، أو إزالة البنود المتأخرة من كامل التوزيع الذي سيوزع في يوم لاحق. يجب تجنب التأخير أو السهو إن أمكن. يؤدي إعداد توزيع ثانوي إلى مضاعفة المتطلبات اللوجستية، في حين أن تأخير التوزيع يمكن أن يؤثر بشكل مباشر على صحة السكان و/أو يتسبب في حوادث أمنية خطيرة. إذا فُقدت العناصر أو تأخرت في أي وقت، يجب الإبلاغ بذلك مبكرًا وبشكل متكرر للمجتمع من خلال جميع القنوات المتاحة لتجنب الارتباك أو الغضب يوم التوزيع.

يجب إبلاغ جميع القرارات المتعلقة بحجم الحصص من قبل خبير قطاعي في كل وكالة. لا يعود الأمر لفريق اللوجستيات

لتحديد الحصص التي سيحصل عليها أعضاء المجتمع المستفيد. فيما يلي دليل عام لأحجام الحصص التموينية الموصى به من قبل الجهات المختلفة:

السلعة جم/الشخص/اليوم	اليونيسيف	أطباء بلا حدود	برنامج الأغذية العالمي	المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين	منظمة أوكسفام	اللجنة الدولية لالصليب الأحمر
الحبوب	400–350	400	400 (450)	400 (450)	400–350	433
البقوليات	50	60	20	60	50-100	133
الزيت	20-40	25	25	25	20-40	50
الأغذية المخلوطة		100	30			
الأسماك/اللحوم						
السكر		15	20	15		
الملح		5	5	5		
السعرات الحرارية	1,600-1,970	2,260	1,930 (2,100)	1,930 (2,100)	1,510-2,360	2,450

المواد غير الغذائية

تحتل المواد غير الغذائية (NFI) مجموعة فرعية واسعة من سلع الإغاثة في حالات الطوارئ، بما في ذلك أي سلع أساسية لحماية المستفيدين من المناخ والحفاظ على صحتهم وخصوصيتهم وكرامتهم. ترتبط المواد غير الغذائية ارتباطاً وثيقاً بجميع القطاعات؛ الغذاء والمأوى والمياه والنظافة والصحة وحتى قطاع التعليم يمكن أن تدعمه المواد غير الغذائية. من المستحيل إعداد قائمة شاملة بالمواد غير الغذائية لأن طبيعتها تعتمد على السياق والمواسم ونوع الاحتياجات وثقافة

السكان المتأثرة وعوامل أخرى. قد تتضمن القائمة النموذجية للمواد غير الغذائية ما يلي:

المأوى	● مأوى جاهز (خيام) ● مواد لبناء مأوى (مثل الأغشية البلاستيكية والأحبال) ● مواد لإعادة تأهيل دور الإيواء الموجودة (مثل المنشار والمسامير والمطرقة) ● مجموعة أدوات التنظيف (مواد التنظيف/تنظيف دور الإيواء الموجودة)
معدات الفراش	● الناموسيات ● أغطية السرير والبطانيات ● السجاد أو المراتب ● سُرُر
أدوات المطبخ	● موقد للطبخ ● خزان لحمل/تخزين المياه ● الأواني ● الأطباق وأدوات المائدة ● الزجاجيات والأكواب ● حوض بلاستيك
مواد النظافة	● الصابون والشامبو ● فرشاة الأسنان ومعجون الأسنان ● منشفة اليد ● صابون الغسيل ● ماكينة الحلاقة وكريم الحلاقة ● مشط وفرشاة ● الفوط الصحية وحفاضات الأطفال ● مناديل المراحيض ● الشطاف الصحي (في البلدان التي لا يتم فيها استخدام ورق التواليت) ● مراحيض الأطفال
الملابس	● القفازات ● قبعات الشتاء ● الأوشحة ● الأحذية ● المعاطف

- موقد للتدفئة
- معدات التدفئة والإنارة
- الوقود
- مصباح زيت

مقتبس من دليل الحبيب لتوزيع المواد غير الغذائية، أطباء بلا حدود

تختلف عملية التوزيع الشاملة للمواد غير الغذائية اختلافاً كبيراً حسب الحاجة والسياس ونوع المواد غير الغذائية. يشبه إلى حد كبير توزيع الطعام:

- يمكن توزيع المواد غير الغذائية كزوجين أو مجموعات من العناصر التي لها طلب غير مستقل، ويجب مراعاة جميع الاعتبارات لضمان توزيع مجموعات المواد غير الغذائية في نفس الوقت.
- يجب أن تكون المواد غير الغذائية ذات حجم وكمية معقولتين حتى يتمكن المستفيدون من التعامل معها وحملها بأمان.
- يجب أن تكون المواد غير الغذائية مقبولة ثقافياً ولا تزيد بأي حال من مخاطر حماية المستفيدين.

قد تأتي بعض المواد غير الغذائية، مثل القماش المشمع البلاستيكي، في عبوات كبيرة للغاية. في حالة إعادة تغليف المواد غير الغذائية أو تقسيمها إلى وحدات أصغر، يجب أن تخطط وكالات التوزيع الأمر وفقاً لذلك. نظراً إلى العملية المكثفة نسبياً لإعادة تعبئة المواد غير الغذائية، وبسبب الطبيعة الدائمة لهذه المواد، قد ترغب معظم الوكالات في إعادة تغليف المواد غير الغذائية قبل نقلها إلى مواقع التوزيع. عادةً ما يتم توزيع المواد غير الغذائية حسب الخطوط البرنامجية، ما يعني أن الأحجام المحددة معروفة مسبقاً. قد ترغب الوكالات في إجراء إعادة تغليف على نطاق واسع دفعة واحدة، والاحتفاظ بالوحدات الأصغر داخل المخزن لسهولة التخطيط المستقبلي.

المجموعات

قد ترغب الوكالات في دمج العديد من المواد غير الغذائية المختلفة في حزمة موحدة أو مجموعة من الحزم لتمكين التوزيع السهل والسريع لعناصر متعددة تغطي مجموعة متنوعة من احتياجات المستفيدين حسب خطوط محددة مسبقاً من خلال عملية تُعرف باسم "التجهيز". لتسهيل أنشطة التنبؤ والتسليم النهائي، (من بين أجزاء أخرى في عملية سلسلة التوريد)، تكون الأصناف الخاضعة للتوزيع الشامل بشكل عام في شكل مجموعات، على سبيل المثال:

- مجموعة المأوى لـ 100 عائلة (مواد لبناء 100 مأوى لـ 100 عائلة)
- مجموعة الطبخ (أواني المطبخ لعائلة واحدة)
- مجموعة النظافة (منتجات النظافة لعائلة واحدة لمدة شهر واحد)

اعتماداً على الإطار الزمني أو نوع الطوارئ أو القدرات اللوجستية، يمكن توزيع مجموعات الأدوات باتباع استراتيجيتين مختلفتين:

مبني بصفته...	الوصف	المميزات	العيوب
المجموعات الموحدة	تم تصميم المجموعات الموحدة بعناية وإعدادها مسبقًا، وعادةً ما يتم تطويرها بناءً على الخبرة السابقة. تتوفر كمية من هذه المجموعات في بعض الأحيان في المخزونات الكبيرة الجاهزة للطوارئ، وفي بعض الأحيان يبيع بائعو المواد غير الغذائية الدوليون مجموعات معدة مسبقًا.	- استجابة سريعة: ● جاهز - لا تتناسب دائمًا مع للاستخدام، لا العادات المحلية. قد يجد حاجة للتجميع الأشخاص أنفسهم مع مواد ● تم التجهيز لا يعرفون كيفية استخدامها، مسبقًا (محلّيًا وبالتالي فإن سبب توزيع أو إقليميًا أو المواد غير مشمول دوليًا) - ضمان الجودة: غير مناسبة ثقافيًا. - خضعت الأصناف - بعض الأصناف ليست لإجراءات صارمة بما - في ذلك دراسة - استقصائية للسوق - وإجراء مناقصات.	- لا تتناسب دائمًا مع للاستخدام، لا العادات المحلية. قد يجد حاجة للتجميع الأشخاص أنفسهم مع مواد

مبني بصفته...	الوصف	المميزات	العيوب
المجموعات المُجمَّعة محليًا	المصنعة محليًا - يجب على الوكالات تحديد الموردین المحليين المناسبين، وتجميع الأدوات وتعبئتها حسب الحاجة. الميزة الرئيسية هي أنه يمكنهم تلبية احتياجات السكان بشكل أفضل مع مراعاة المتطلبات الحالية والعادات الثقافية.	- قابلة للتخصيص بدرجة عالية من حيث الأصناف المدرجة والتعبئة والتغليف ووضع العلامات.	- تستغرق وقتًا طويلاً: البحث عن موردين لمختلف الأصناف (دراسة استقصائية للسوق وإجراء مناقصات) تجميع المجموعات.
		- أكثر توفيرًا: تكاليف نقل محدودة أو معدومة.	- لا يوجد ضمان للجودة.
		- تتناسب مع العادات المحلية.	- لا يوجد ضمان لسرعة التوريد في حالة الطوارئ.
		- من المرجح أن يكون المستفيدون معتادين على منتجات المكونات الأساسية.	- في كثير من الأحيان لا يمكن العثور على جميع الأصناف محليًا.

مقتبس من [دليل الحبيب لتوزيع المواد غير الغذائية، أطباء بلا حدود](#)

في بعض الأحيان هناك ظروف تجعل من الضروري توزيع الأصناف بالإضافة إلى المجموعات. يمكن القيام بذلك:

- لتلبية حاجة ملحة قبل توفر المجموعات (على سبيل المثال، البطانيات في بلد بارد).
- لتلبية حاجة محددة على سبيل المثال، الناموسيات أثناء تفشي الملاريا، والصابون أثناء تفشي الكوليرا).
- لتلبية احتياجات الفئات المستضعفة (ذوي الإعاقة وكبار السن).
- لإكمال توزيع المجموعة الموحدة.

غالبًا ما يتم ربط الأصناف المجهزة والمواد غير الغذائية باستراتيجية التجهيز المسبق للطوارئ المركزية التي تستخدمها وكالات الإغاثة، ويمكن تطوير كل من المجموعات والمواد غير الغذائية للوحدات الأصغر بالتزامن مع خطة

الشراء. من الناحية المثالية، سيكون البائعون قادرين على تجهيز الأصناف مسبقًا قبل وصولهم إلى مستودع المؤسسة أو موقع التوزيع، ومع ذلك يمكن إكمال العملية كلها أو جزء منها قبل الوصول، ما يجعل عملية سلسلة التوريد الشاملة أسهل.

إذا كان البائعون غير راغبين أو غير قادرين على تلبية متطلبات التجهيز، فسيُلزم إجراء التجهيز على أساس المؤسسة أو شركائها. يمكن أن تستغرق عملية قيام المنظمة بالتجهيزات الخاصة بها وقتًا طويلًا وتتطلب الانتباه إلى التفاصيل. يجب إضفاء الطابع الرسمي على التجهيز في وقت مبكر قبل التوزيع، ولكن ليس مبكرًا كثيرًا حتى لا تنتهي صلاحية الأصناف الموجودة داخل المجموعة. يجب على المنظمات أيضًا مراعاة قدرات التخزين الخاصة بها - هل ستكون قادرة على تخزين المجموعات بأمان بما يتناسب مع احتياجات التوزيع؟ في أي مرحلة يخزنون الكثير من المجموعات؟

يجب نقل أي مجموعة أو صنف معاد تغليفه وتعبئته في عبوات زائدة متينة قادرة على تحمل ليس فقط الحركة في المستودع أو النقل إلى موقع التوزيع، ولكن أيضًا النقل مرة أخرى إلى منزل المستلم ومن المحتمل أن تستمر لأسابيع أو لفترة أطول داخل محل إقامة المستفيد. يجب أن يكون التغليف الزائد قادرًا على تحمل التشققات والتمزق، وأن يكون مقاومًا للتلف الناتج عن الماء. قد تتضمن الحلول مجموعات التعبئة في:

- صناديق كرتونية متينة.
- أكياس الجوت البلاستيكية أو المنسوجة.
- داخل الأصناف الموزعة المعمرة الأخرى. مثال: يمكن تعبئة العناصر في دلاء قياسية على طراز "أوكسفام" حيث أنها ليست علب حمل متينة فحسب، بل أيضًا جزء من المجموعة نفسها.

قبل التوزيع

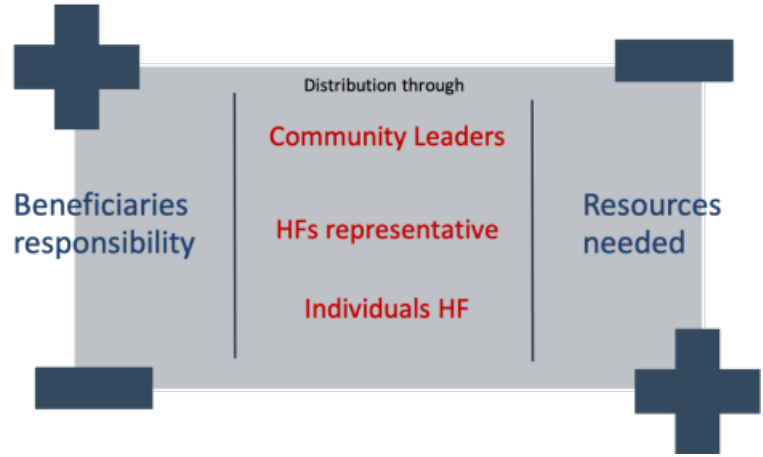
في الأيام التي تسبق التوزيع، يجب على المنظمات المنفذة التفكير في كيفية التوزيع وإدارته بطريقة فعالة وكفؤة وآمنة وتحترم احتياجات المستفيدين.

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 سيشاركون بالأمور 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 عديدة

نقاط توزيع قليلة

المميزات

- تحتاج إلى عدد أقل من الموظفين.
- بنية تحتية ومواقع وهياكل توزيع وطرق أقل.
- تتطلب نقلًا أقل للتوزيع.
- مشكلات أقل فيما يتعلق بالسيطرة على الحشود
- وصول أسهل للنساء.
- رحلات أقصر إلى منازلهم.
- يمكن للمستفيدين رؤية عملية التوزيع.
- الترتيبات الخاصة أسهل.

نقاط توزيع قليلة

نقاط توزيع عديدة

- رحلات أطول للأسر.
- مشاكل الحشد المحتملة.
- تصعب على المستفيدين رؤية التوزيع.
- صعوبة الوصول للفئات الأضعف.
- وجود حاجة إلى مزيد من الموظفين وطرق النقل.
- لزوم بنية تحتية وطرق ووصول ومواقع مطهرة أكثر للتوزيع.

العيوب

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:

- متاحة 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.
- سهلة 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 لفرق 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 التكتلات 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:

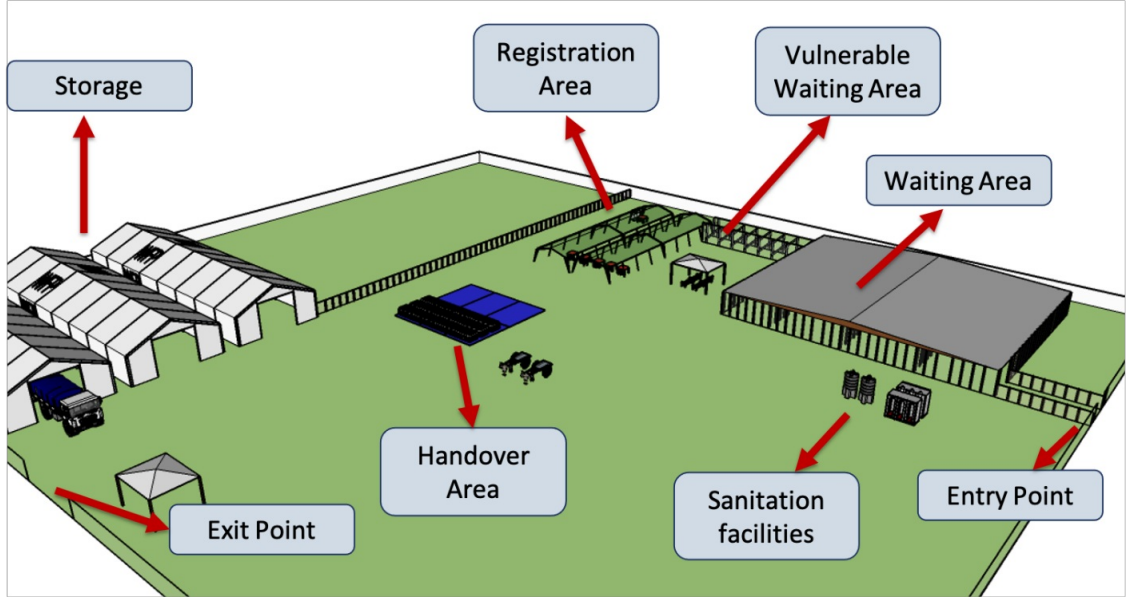
- آمنة بما يكفي لضمان عدم سرقة العناصر أو اختلاسها.
- بالقرب من نقاط المياه وتم تشييدها بمراحيض منفصلة للرجال والنساء.
- كبيرة بما يكفي لتخزين السلع في الموقع ولها مأوى للوقوف في الطابور أثناء التأخير أو المطر.
- بالقرب من مرافق الاستراحة لعمال التوزيع.
- مشيدة بالقرب من النباتات أو الأشجار، والتي توفر 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.

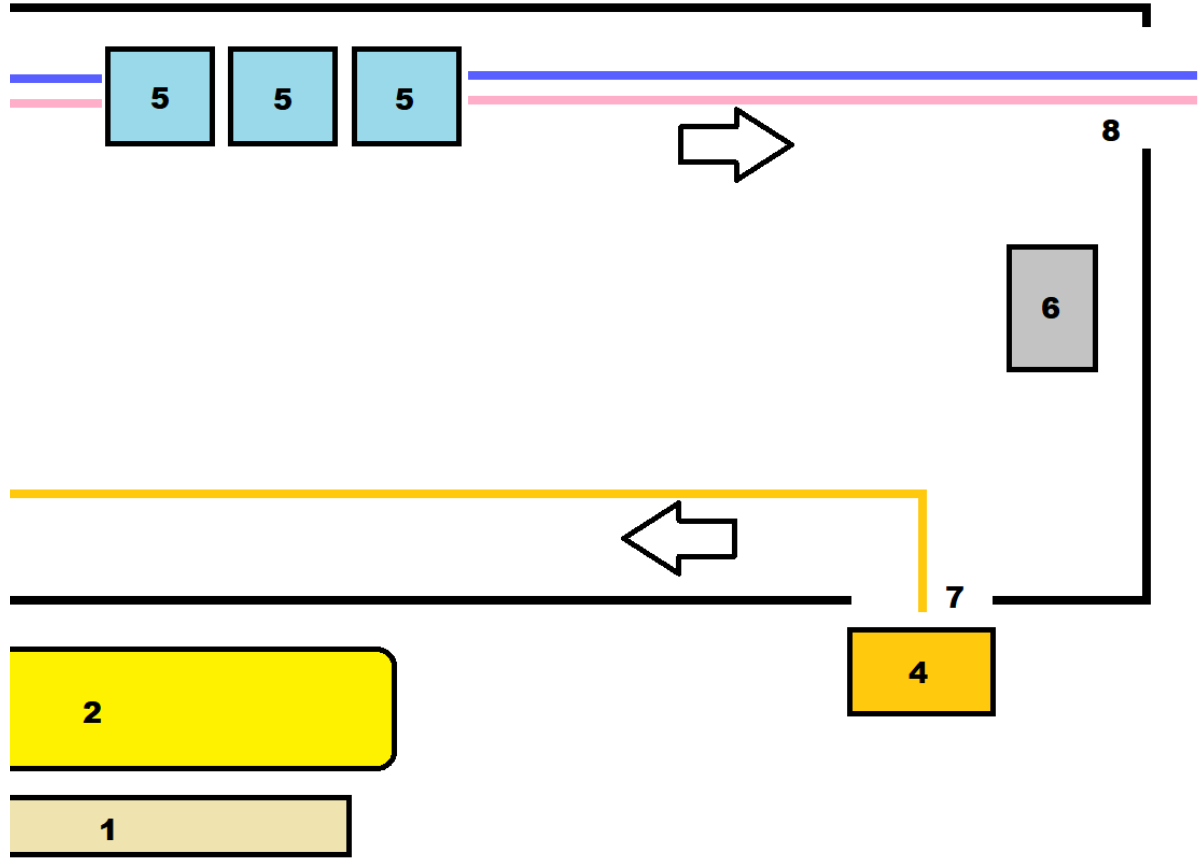
- المرافق السكنية: المراحيض والمياه وأماكن الراحة المغطاة.
- وجود مكتب شكاوى إذا كانت هذه هي الطريقة المختارة للتعامل مع الشكاوى.



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:



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

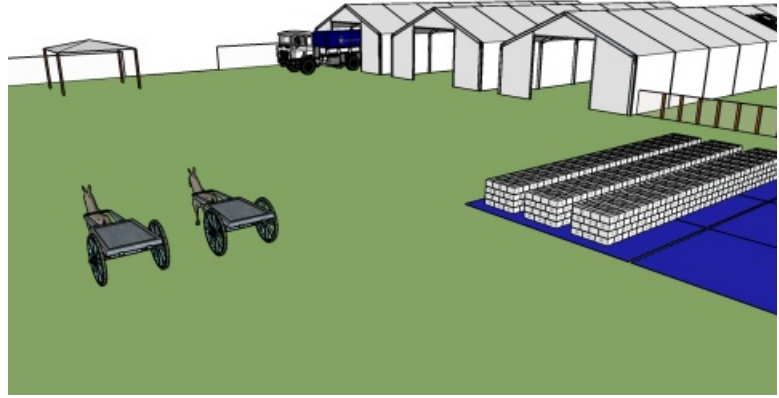
الأشخاص ذوو الاحتياجات الخاصة (PSN)

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 (نوعمًا 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 والانهاء 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، وما إلى ذلك **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

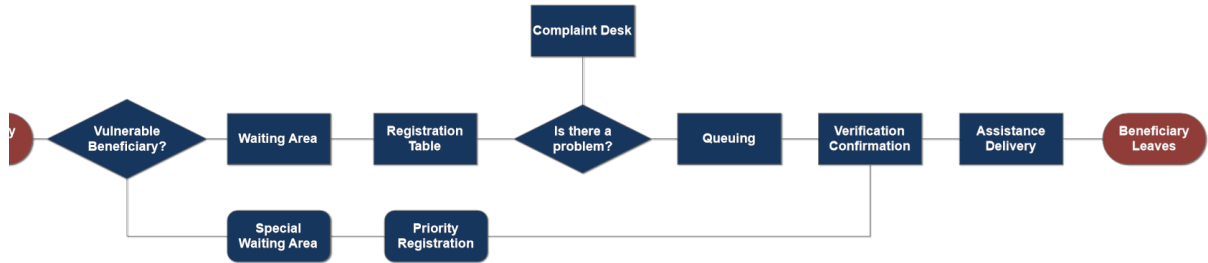
◊ التأكد من أن المركبات مملوءة بالوقود وأنها تعمل بشكل جيد إذا كان ذلك ممكناً.

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

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

يوم التوزيع

بمجرد أن يكون جميع أعضاء فريق التوزيع في مواقعهم في يوم التوزيع، تتم الإجابة عن جميع الأسئلة أو المخاوف المحتملة التي يطرحها الموظفون، وتكون السلع جاهزة ويتم تجميع المستفيدين في منطقة الانتظار، ويمكن البدء في التوزيع.



التسجيل/التحقق

الخطوة الأولى أثناء التوزيع هي تسجيل المستفيدين ومراقبتهم. التسجيل هو المرحلة التي يتم فيها تأكيد تأهيل المستفيدين المقصودين. إنها أيضًا اللحظة التي يستطيع فيها فريق التوزيع أن يضمن توثيق التوزيع وأن يكون للموارد الموزعة مستفيد محدد في نهاية السلسلة.

توجد ثلاث منهجيات مختلفة للتسجيل:

- قوائم التوزيع اليدوية
- بطاقات التوزيع
- مراقبة القياسات الحيوية/الرقمية

ولمنع ازدواجية السجلات وإغفالها، من الأفضل أن يتم التسجيل والتحقق في الوقت نفسه، مما يكفل الفصل السليم بين الواجبات بين مختلف الأطراف. غالبًا ما تدمج البرامج ذات الموظفين المحدودين عملية جمع بيانات التسجيل ومعالجتها والتحقق منها في فريق واحد. لتقليل التلاعب بالبيانات والاحتيايل، من المهم فصل هذه المهام.

يجب على الموظفين المسؤولين عن التسجيل/التحقق تأكيد الخطوات التالية:

- تدريب الأفراد المشاركين في عملية التسجيل وتحديد تكوين الفريق وتقسيم المهام والنظر في التحديات المحتملة بين جامعي المعلومات والمستجيبين (مثل حواجز اللغة والمعايير الجنسانية).
 - تحديد الأدوار والمهام (جمع البيانات وتنقية البيانات ومعالجة البيانات والنسخ الاحتياطي) في إجراءات التشغيل القياسية (SOPs).
 - تدريب الفرق على جميع عناصر عملية تسجيل المشاركين: مبادئ حماية البيانات والموافقة المستنيرة وسير العمل.
 - شرح أهداف التسجيل وتسليط الضوء على أي مخاطر تتعلق بأمن البيانات واستراتيجيات التخفيف.
 - تقديم إجراءات التشغيل الموحدة والبروتوكولات المعمول بها.
- إجراء فحص لمهارات ما بعد التدريب ومعالجة أي ثغرات معرفية.

- مراقبة عملية التسجيل وتقديم التوجيه والتغذية المرجعية. في بداية عملية التسجيل، ينبغي للفرق أن تتحقق بانتظام من جودة البيانات التي تم جمعها (أي الحقول الفارغة والاستخدام المختلف) لتحديد أي ثغرات.

قوائم التوزيع اليدوية

تُستخدم بشكل كبير للتوزيعات الصغيرة إلى المتوسطة الحجم في المساعدات "لمرة واحدة" المصممة لتلبية حاجة معينة. تتألف هذه المنهجية من جمع معلومات المستخدمين وتسجيلها يدويًا على الورق باستخدام نموذج قياسي لجمع البيانات الأساسية. تُسهل هذه العملية المبسطة تنفيذ توزيعات المرة الأولى/المخصصة وتدفعها، غير أنه ينبغي تنقيح جميع المعلومات التي تم جمعها ومعالجتها يدويًا في مرحلة لاحقة. نظرًا إلى أن التسجيل اليدوي عرضة للخطأ البشري، فقد تصبح عملية المراقبة/الإبلاغ مرهقة.

من المحتمل أن تحتوي قائمة التوزيع اليدوية على أسماء المستخدمين وبعض معلومات الأسرة فقط، ولكن لا تحتوي على طريقة كمية لتتبع الأفراد. من الناحية المثالية، يجب أن يقدم المستخدمون شكلًا من أشكال الهوية لمطابقة القائمة، لكن هذا ليس ممكنًا دائمًا، خاصة في المراحل المبكرة من حالة الطوارئ. تستخدم طريقة القائمة اليدوية بشكل متكرر أيضًا بصمات الأصابع أو التوقيع كطريقة للتحقق، والتي لا يمكن التحقق منها في الوقت الفعلي ولا يمكن استخدامها إلى حد كبير إلا لحل دعاوى الاحتيال أو إساءة الاستخدام بعد وقوع الواقعة.

بطاقات التوزيع

تُستخدم بطاقات التوزيع بشكل شائع في المخيمات أو في المواقع التي تكون فيها التوزيعات الدورية شائعة. بطاقات التوزيع مفيدة أيضًا عندما تكون قائمة المستخدمين متسقة. تستخدم هذه المنهجية إنشاء وتوزيع البطاقات المصنوعة من البلاستيك أو بعض المواد المعمرة الأخرى. لتسهيل ذلك، ستعمل المنظمات المشاركة في التوزيع عن قصد على تحديد الأفراد أو العائلات الذين يتلقون بشكل متكرر العناصر الموزعة من خلال عملية تسجيل رسمية، وتزويد كل فرد أو عائلة ببطاقة توزيع. قد تتضمن بطاقات التوزيع الرقم التسلسلي أو رمز الهوية الذي يشير إلى أسر معينة تحتوي على جميع المعلومات التي تم جمعها أثناء التسجيل. يتم الاحتفاظ بالرقم التسلسلي أو رموز الهوية ومعلومات المستفيد المرتبطة في نظام منفصل، وعادة ما تكون قاعدة بيانات إلكترونية يمكن من خلالها البحث عن الأرقام بسرعة. يمكن استخدام القوائم الورقية في بعض المواقع التي لا يمكن فيها الوصول إلى قاعدة بيانات الكمبيوتر، ولكن من المهم أن تحتوي القوائم الورقية على معرف أو أرقام تسلسلية، وإعادة إدخال البيانات التي تم التقاطها عند نقطة التوزيع في قاعدة البيانات لاحقًا.

بينما يتطلب نظام البطاقة بعض الاستثمار في قواعد البيانات بالإضافة إلى الوقت لجمع المعلومات وإعداد البطاقات وإصدارها وتوزيعها، فإن هذه المنهجية تسهل بشكل كبير عملية التسجيل، خاصة إذا كانت من الممكن قراءة البطاقة بواسطة رمز شريطي أو جهاز مشابه. من الناحية المثالية، يجب أن تكون البطاقات مصحوبة بمصدر آخر للتحقق في وقت التوزيع للتأكد من هوية المستفيد.

مراقبة القياسات الحيوية/الرقمية

يشير تسجيل القياسات الحيوية إلى عملية تتبع مستلمي التوزيع باستخدام ميزات القياسات الحيوية الفريدة للأفراد. قد تتضمن ميزات القياسات الحيوية بصمات الأصابع أو العين أو ملامح الوجه، وكلها يتم التقاطها تلقائيًا بواسطة برنامج التعرف وترتبط بالفرد بقاعدة بيانات مستندة إلى الخادم للمستفيدين. يمكن استخدام قاعدة بيانات القياسات الحيوية في نقاط جغرافية مختلفة إذا كان المستفيد يهاجر أو يتنقل. في حين أن العديد من أنظمة تتبع القياسات الحيوية لا تزال تتطور بسبب المستويات العالية من التطور وإدارة البيانات المطلوبة، فإن استخدام هذه التكنولوجيا آخذ في الازدياد. لا يقلل نظام القياسات الحيوية من أخطاء الإدخال والازدواجية فحسب، بل إنه يسهل أيضًا عمليات التحديث والنسخ الاحتياطي وإعداد التقارير والمراقبة والتدقيق.

في أي وقت يتم استخدام بيانات القياسات الحيوية لتتبع المستفيدين، يجب على المنظمات النظر في الآثار الاجتماعية والسياسية لتتبع القياسات الحيوية، ووضع مخاوف الحماية على أعلى مستوى. يمكن أيضًا استخدام المعلومات التي يمكن أن تتبع فردًا عبر مواقع وأوقات متعددة لاستهداف الأشخاص المعرضين للخطر، وقد تخضع للتدقيق من قبل جهات إنفاذ القانون والجيوش وحتى الجهات الفاعلة غير الحكومية. قبل تنفيذ عملية تسجيل القياسات الحيوية، يجب على الوكالات التشاور مع متخصصي الحماية بشأن المخاوف، ومع الهيئات الحكومية المحلية حول القوانين التي تحكم جمع البيانات القياسات الحيوية.

السلامة

يجب تحديد التدابير الأمنية المستخدمة في التوزيع وفقًا للمخاطر التي تنطوي عليها. يمكن أن تنتقل هذه المخاطر من السرقة الصغيرة إلى الهجمات المنسقة واسعة النطاق، وسيكون للنشاط نفسه في أماكن مختلفة عوامل خطر مختلفة.

يمكن أن تتحول مواقع التوزيع بسرعة إلى أماكن فوضوية ومزدحمة ومن المحتمل أن تكون خطرة لكل من الموظفين الميدانيين وكذلك المستفيدين، لا سيما عندما تكون هناك فترات انتظار طويلة أو نقص في السلع. عادة ما يكون الحفاظ على الأمن في التوزيعات من مسؤولية السلطات الحكومية. ومع ذلك، في بعض حالات النزاع، لا يمكن اعتبار سلطات إنفاذ القانون المحلية محايدة، وقد تكون آليات السيطرة على الحشود الأخرى ضرورية. بمجرد اندلاع الاضطراب الخطير، يكون هناك القليل الذي يمكن للجهات الفاعلة الإنسانية المتخصصة بالتوزيع القيام به باستثناء ضمان سلامة موظفي التوزيع، ويحدث عادة من خلال الإخلاء.

يمكن لفرق التوزيع في كثير من الأحيان منع هذه المواقف من خلال الاختيار والتصميم الجيد للموقع، من خلال اتباع إجراءات التشغيل، ومن خلال تعيين موظفين كافين ومدربين لمراقبة الحشود بشكل استراتيجي في جميع أنحاء الموقع لتسهيل التدفق، وتقليل فترات الانتظار الطويلة إلى أقصى حد ممكن، والتعامل مع الاحتيال أو حالات الغش بشكل سريع وشفاف.

خلال خطة التوزيع، يجب أن تعمل فرق البرنامج واللوجستيات والأمن معًا لتحديد مثل هذه القواعد.

- الطبقة الأولى من تدابير التخفيف الأمني هي مشاركة المجتمع: من الضروري أن يكون هناك قادة محليون يدعمون نشر قواعد ومعايير التوزيع. تلعب الفرق الخاصة التي تتواصل مع المجتمعات أيضًا دورًا مهمًا في إعلام الناس بأنشطة ومعايير المساعدة.

- يجب أن يحترم وجود قوات الأمن نهج الاستخدام التدريجي الصارم للقوة عند التعامل مع الحشود. يجب استخدام القوة فقط عند الضرورة القصوى ووفقاً لمستوى التهديد.
- يلزم إعداد خطة طوارئ واستراتيجية إجلاء.
- المعلومات أساسية: تساعد الرؤية الجيدة والمشاركة المجتمعية المستمرة في إبقاء الناس تحت السيطرة، لا سيما في حالة النقص أو التغييرات في سلة الغذاء أو أنظمة التوزيع.
- ضع في اعتبارك الحد الأدنى من احتياجات الراحة للناس: الماء والظل والوصول إلى الصرف الصحي.
- تعيين شخص واحد ليكون مسؤولاً عن القرارات الأمنية على الفور. تأكد من أن جميع الموظفين الآخرين على علم بهذا الشخص. يجب أن يكون مرئياً بسهولة.
- تزويد الموظفين بوسائل اتصال مثل أجهزة الراديو أو الصفارات أو العثور على طريقة أخرى للإشارة إلى حالة الطوارئ.

آلية تقديم الشكاوى/ردود الفعل

من المهم الاعتراف بمخاوف المستفيدين وشكاواهم أثناء إحالة أولئك الذين يعانون من مشاكل محددة للوصول إلى خدمات التوزيع. يجب أن يكون هناك نظام للشكاوى أو ردود الفعل، ما يضمن تسجيل الشكاوى وتوثيقها ومعالجتها وفقاً لذلك. يجب أن يكون مكتب المساعدة مرئياً ويمكن الوصول إليه دون عوائق، ولكن يجب أيضاً أن يكون بعيداً عن منطقة الانتظار لضمان الخصوصية والدعم الشخصي. يُنصح بتعيين ممثل من لجنة التوزيع في مكتب المساعدة. يجب أن يكون أي مكتب مساعدة قادراً على التحدث بلغة السكان المتلقين، ويفضل أن يتم نقله من المجتمع المحلي من المهم التفريق بين الشكاوى والأسئلة. من المحتمل جداً خلال عملية التوزيع أن يتم الاتصال بالموظفين من قبل المستفيدين أو السلطات أو غيرهم من المسائل الطارئة على النحو التالي:

- عدم الإلمام بإجراءات التوزيع والموقع.
- البطاقات التموينية الضائعة أو المفقودة أو غير الصحيحة.
- العناصر المعيبة أو الطعام سيئ الجودة.
- الادعاءات الكاذبة من أجل الحصول على المزيد من العناصر أو المواد الغذائية.

يوصى بشدة بإطلاع الموظفين الأقرب إلى الجمهور على كيفية التعامل مع الأسئلة وكيفية إحالتها إلى مكتب المساعدة إذا لزم الأمر. سيكون للرد بفعالية على الأسئلة والشكاوى تأثير مباشر على عدد المشاكل الأمنية التي يحدث أن تنشأ أكثر.

الإغلاق/بعد التوزيع

تُعد منظمات التوزيع مسؤولة أيضاً عن الإغلاق السليم وتنظيف موقع التوزيع. بشكل عام، يشمل ذلك تنظيف الموقع من أي نفايات، وحل أي مسائل معلقة، وتعويض العمال المؤقتين، ووضع خطة للإبلاغ عن نتائج التوزيع ومراقبتها.

التسوية

بعد التوزيع، يجب على فرق المستودعات والتوزيع الاتفاق على العدد الصحيح للعناصر المرسلة والموزعة، وتحديد المشكلات مثل: التوزيع الزائد والأخطاء في فواتير الشحن، ومشكلات التسجيل والسرقات، أو أي تناقضات أخرى. كلما قصر الوقت بين النشاط والتسوية، يكون العثور على الأخطاء أسهل. سيحتاج فريق التوزيع إلى تقديم تقرير نشاط يتطلب استخدام بيانات المستودع، وتمثل التسوية جزءًا إلزاميًا من العملية.

يجب أن تراعي جميع الأرقام أدناه ما يلي:

- الكميات المرسلة من المصدر والمُستلمة عند نقطة التوزيع.
- الكمية الموزعة.
- الرصيد المتبقي بعد التوزيع/يُعرض كإرجاع من عملية التوزيع.
- الرصيد المسجل عند المصدر بعد استلام المرتجعات.
- أي فاقد مسجل.

إعداد التقارير

بعد التوزيع، من الضروري أن تقوم منظمة التوزيع بإعداد تقرير داخليًا وخارجيًا عن المساعدات ونتائجها، مما يسمح لجميع أصحاب المصلحة بمعرفة النتائج، بما في ذلك أوجه القصور أو الفجوات في عدد السكان الذين يتم خدمتهم. بشكل عام، يجب أن يتضمن كل تقرير معلومات حول السلع التي تم توزيعها، وكمياتها، ولأي سكان، وفي أي مناطق، وفي أي فترة زمنية. إذا لم تتم تلبية جميع احتياجات المجتمع أثناء العملية، فمن المقترح أن تُضمّن منظمة التوزيع النسبة المئوية لإجمالي الاحتياجات التي تمت تليبيتها. يجب ملاحظة أي مشكلات حدثت أثناء التوزيع، خاصة إذا كانت قد تؤثر على قدرة الشركاء على العمل في المنطقة للمضي قدمًا. يجب إرفاق الصور مع التعليقات إلى التقرير، حيثما أمكن ذلك. من أجل دمج التقارير المختلفة، من الممارسات الجيدة الموافقة على نفس القالب واستخدامه في كل مرة. صممت كتلة الملاجئ واحدًا يحتوي على المعلومات التالية بناءً على قوالب مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين:

العنصر	الوصف
منظمة التوزيع	اكتب اسم المنظمة التي نظمت التوزيع.
الموقع (المواقع)	اكتب اسم موقع التوزيع (مثل اسم المدرسة) وموقعها (المحافظة، المقاطعة، القرية/الحي).

العنصر	الوصف
تاريخ (تواريخ) التوزيع	أعط التواريخ الدقيقة للتوزيع، بما في ذلك (على سبيل المثال 4-7 يناير، 2017).
عدد المستفيدين	اذكر إجمالي عدد المستفيدين الذين تمت خدمتهم من خلال المساعدات، مقسمًا حسب الجنس والعمر.
الحصص	حدد ما كان من المفترض أن تتلقاه كل أسرة، بما في ذلك ما إذا كان قد تم تسليم عبوات مختلفة إلى أسر مختلفة الحجم (على سبيل المثال 3 بطانيات/أسرة مكونة من 6 أفراد، قطعة واحدة من الصابون لكل فرد).
الجرد الأولي للمخزون	تقديم عدد العناصر التي تم تسليمها في بداية التوزيع، مدرجة حسب الصنف (على سبيل المثال 1,000 بطانية، 1,000 مرتبة، إلخ).
المخزون الموزع	تقديم العدد الإجمالي للعناصر الموزعة، مرتبة حسب العنصر (على سبيل المثال 850 بطانية، 850 مرتبة، إلخ).
جرد المخزون المتبقي	اكتب عدد العناصر المتبقية، إن وجدت، مدرجة حسب العنصر (على سبيل المثال 150 بطانية، 150 مرتبة، إلخ). من الناحية المثالية، سوف يساوي هذا الرقم عدد المخزون الأولي مطروحًا منه المخزون الموزع.
نسبة الاحتياجات المغطاة	تقديم تقدير للاحتياجات المغطاة. إذا كان هناك نقص في المخزون، فسيكون هذا الرقم أقل من 100%. بالمثل، إذا كان هناك وافدون جدد، فقد يلاحظ الفريق أن الاحتياجات حسب التقييم قد تمت تغطيتها، لكن نشأت احتياجات جديدة.

العنصر	الوصف
نهج التوزيع	شرح طريقة إعداد التوزيع وإدارته بالتفصيل.
المشكلات التي تمت مواجهتها أثناء التوزيع	وضع قائمة بأي مشكلات واجهتك أثناء التوزيع مثل الاحتيال، ومشكلات الوصول، ومطالبات التهميش، وما إلى ذلك.
خطة للمتابعة	ضع قائمة بأي إجراءات تخطط المنظمة للقيام بها في أعقاب ذلك، على سبيل المثال مراقبة ما بعد التوزيع أو متابعة التوزيع لحساب الوافدين الجدد.

التقييم

بعد الإغلاق الكامل للتوزيع، قد ترغب المنظمات الموزعة في البدء في التفكير في إجراء عملية مراقبة ما بعد التوزيع (PDM) من أجل تقييم فعالية وملاءمة وتغطية المساعدات، والرضا العام عن المساعدة المقدمة. من الناحية المثالية، يجب أن تقيّم عمليات مراقبة ما بعد التوزيع (PDM) استجابة واحدة بعد حوالي شهر من المساعدات. يتيح هذا الوقت للمستفيدين استخدام العناصر المقدمة وتقديم ملاحظات مفيدة حول الجودة، وتوضيح احتمال انتقال المستفيدين من المساعدات.

بالتزامن مع ذلك، قد ترغب الوكالات في إجراء مسح للسوق إذ يتم جمع أسعار السلع في الأسواق المحلية بانتظام. تميل السوق إلى الانحراف في حالات الطوارئ أو النزاعات، ويمكن أن تكون هناك تقلبات كبيرة في الأسعار ناجمة عن توقيت التوزيعات مما يجعل من الصعب للغاية تفسير البيانات الكمية. قد تكشف استطلاعات السوق عن آثار التوزيعات على الموردين المحليين، في حالة إعادة بيع العناصر، أو حتى إذا كانت العناصر الأرخص أو الأكثر ملاءمة متاحة محليًا للمشتريات أو القسائم النقدية.

مشاركة المجتمع التوزيع

الجهات الفاعلة الرئيسية

من المهم معرفة أدوار ومسؤوليات الجهات الفاعلة الرئيسية المشاركة في مختلف مراحل توزيع السلع. في معظم

الحالات، تشمل الجهات الفاعلة الرئيسية ما يلي:

- المتضررون: النازحون والعائدون والمجتمعات المضيفة أو غيرهم من المتلقين المحتملين للمساعدات.
- وكالة التوزيع: وكالة أو منظمة غير حكومية أو أي نوع من الشركاء الذين يقومون بالتوزيع.
- الجهة المانحة أو المنظمة المساهمة: الوكالة المساهمة بالمخزون أو الأموال أو أي نوع آخر من الدعم للتوزيع.
- السلطات الحكومية: السلطات المحلية أو الوطنية التي تغطي منطقة المساعدات.
- الكتلة: هيئة تنسيقية يمكنها المساعدة في تنظيم المساعدات.

قد تشمل أدوار ومسؤوليات كل من هذه الجهات الفاعلة الرئيسية ما يلي:

الجهة الفاعلة	الأدوار والمسؤوليات
المتضررون	● المساعدة في تخطيط التوزيع. ● المساعدة في تحديد الأشخاص المعرضين للخطر. ● إنشاء لجان ذات تمثيل مناسب للمرأة. ● مشاركة المعلومات حول الاهتمامات المحددة للمجموعات المختلفة. ● نشر معلومات عن السلع وعملية ونظام التوزيع. ● السيطرة على الحشود في موقع التوزيع والعمالة العرضية الأخرى للأنشطة المتعلقة بالتوزيع. ● مساعدة الأشخاص المستضعفين من السكان النازحين.
وكالة التوزيع	● إنشاء موقع التوزيع والعمليات المتعلقة بالتوزيع. ● نشر معلومات للسكان المتضررين. ● الإدارة والتوزيع العادل لسلع الإغاثة باستخدام نظام التوزيع المناسب. ● المشاركة والشمول والسلامة والمساءلة في عملية التوزيع. ● المراقبة في الموقع لعمليات التوزيع. ● تقارير عن الجودة والكمية وتأثير توزيعات السلع.
الجهة المانحة أو المنظمة المساهمة	● حركة المخزون إلى الميدان للتوزيع (إن وجدت). ● توفير الأموال أو أنواع الدعم الأخرى للمساعدات. ● إرشادات بشأن المسائل التقنية عند الاقتضاء، على سبيل المثال، إحالات الحماية. ● مراقبة برنامج التوزيع وتقديم التقارير إلى الجهات المانحة والحكومات حسب الاقتضاء.

الجهة الفاعلة

الأدوار والمسؤوليات

السلطات الحكومية

- الأمان وإنشاء مساحات آمنة للتوزيع.
- إنشاء قوائم المستفيدين الأولية بالتشاور مع المجتمعات (عند الاقتضاء).
- الوصول الحر والامن لموظفي الإغاثة إلى المستفيدين والمستفيدين من المساعدات.
- المشاورات حول إعداد التوزيع والنهج والعملية.
- الأذونات ذات الصلة.

الكتل

- تنسيق التوزيع ودعم القدرات الإضافية إذا لزم الأمر.
- دعم الوصول.
- استلام تقارير التوزيع ومراجعتها.
- إدارة المعلومات
- إنشاء مساحات تنسيق بين القطاعات.

بتصرف من كتلة الملاجئ

لجان التوزيع

لضمان مشاركة السكان المتأثرين في العملية وضمان أن تكون مشاركتهم فعالة وفاعلة، ثبت أن من أفضل الممارسات إنشاء لجان التوزيع. تميل لجان التوزيع إلى العمل بشكل أفضل في البيئات المستقرة، ويجب أن تعكس بشكل مثالي نسبة الرجال والنساء بين السكان، ويجب تمثيل جميع الفئات السكانية. يمكن للجان أن تجتمع قبل عمليات التوزيع وبعدها، إذ يجب مناقشة جميع القضايا المتعلقة بالتوزيع بحرية داخل اللجنة واسترعاء انتباه الوكالة المناسبة. ستعمل هذه اللجان كحلقة وصل بين الوكالة المسؤولة عن التوزيع والسكان المتضررين، مما يساعد على ما يلي:

- المحافظة على التوقعات غير الواقعية ضمن المراقبة.
- ضمان الفهم العام للإجراءات والقيود.
- التأكد من استقبال التعليقات من المجتمع أو سكان المخيم حول جميع القضايا المتعلقة بالتوزيع.

اعتبارات الحماية

تعميم الحماية يعني توزيع المنظمات والشركاء والأطراف الخارجية العاملة وجميع الكيانات الأخرى المشاركة في التوزيع بالاضطلاع في أنشطة تحمي الأشخاص من العنف والإكراه والحرمان والتمييز.

يجب أن تبذل منظمة التوزيع كل الجهود لدمج الحماية في كل جزء من عملية التوزيع التي تتضمن العناصر الأربعة

الرئيسية لتعميم مراعاة الحماية، والتي تشمل ما يلي:

1. تجنب التسبب في الضرر وإعطاء الأولوية للسلامة والكرامة.
2. ضمان الوصول الهادف.
3. ممارسة المساءلة.
4. تعزيز المشاركة والتمكين.

يجب تضمين نهج قائم على الحماية عند تخطيط لوجستيات التوزيع للدعوة وإبراز أهمية الحياد وعدم التمييز لتحقيق توزيع ناجح وسليم. يلعب جميع أعضاء الفريق دورًا في ضمان سلامة وكرامة ونزاهة الأشخاص في توزيع المساعدات. يُعد التنسيق والإنصاف والتخطيط أمور بالغة الأهمية للاستجابة لاحتياجاتهم الخاصة والقيم الثقافية والسياق المادي والحفاظ على البيئة.

كخلاصة وافية، ينبغي النظر في القائمة التالية:

- تُعد أوقات التوزيع آمنة للمستفيدين للسفر إلى نقطة التوزيع والعودة إلى المنزل دون التعرض لمزيد من مخاطر الضرر.
- يمكن الوصول إلى الموقع المادي للتوزيع بسهولة وأمان، لا سيما في مواجهة خطر أو تهديد العنف القائم على النوع الاجتماعي والهجمات التي تشنها الجماعات المسلحة.
- تم تصميم عمليات توزيع السلع حتى تكون محترمة وشاملة للممارسات الثقافية والدينية.
- تم تصميم منهجية توزيع السلع للحفاظ على السلامة والكرامة.
- خيارات توصيل مواد الملاجئ/المواد غير الغذائية إلى المنازل للأشخاص المستضعفين (على سبيل المثال، الأشخاص ذوي الإعاقة الذين لا يمكنهم الوصول إلى نقطة التوزيع، وكبار السن، والأسر التي يرأسها أطفال، وما إلى ذلك) أو الأنظمة التي يمكن للممثلين من خلالها جمع حزم المساعدة نيابة عنهم.
- يتم تغليف السلع بطريقة تتجنب إصابة المستفيدين أو الضغط عليهم. يجب ألا تكون العناصر الموزعة ذات حجم أو وزن كبير، ويجب أن تكون سهلة التحكم لكبار السن أو الأشخاص ذوي الإعاقة.
- إن توفير المواد غير الغذائية الإضافية الضرورية الخاصة بالنظافة الشخصية والكرامة والتعافي، بما في ذلك المواد الصحية للنساء والفتيات يتماشى مع التقاليد الثقافية والدينية.
- تمثل آليات الشكاوى والمراقبة جزءًا لا يتجزأ من خطط التوزيع.

أدوات التوزيع والموارد

المواقع والمصادر

- [كتيب مشروع اسفير \(2018\)](#)
- [دليل المعايير اللوجستية العالمية \(ULS\)](#)
- [دليل توزيع السلع التابعة لمفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين](#)

- [شراكة التعلم النقدي](#)
- [مشروع PARCEL](#)
- [جمعية اللوحستيات الإنسانية](#)
- [المعايير الإنسانية الأساسية](#)
- [معهد التنمية الخارجية، التوزيع العام للأغذية في حالات الطوارئ](#)
- [المجلس النرويجي للاجئين، مجموعة أدوات إدارة المخيمات، توزيع المواد الغذائية والمواد غير الغذائية](#)
- [أطباء بلا حدود - دليل الحيب توزيع المواد غير الغذائية](#)
- [توزيع المواد غير الغذائية من أوكسفام](#)
- [الطوارئ في توزيع المواد غير الغذائية والنوع من اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات](#)
- [كُتِبَت العمليات الميدانية في حالات الطوارئ من برنامج الأغذية العالمي للأمم المتحدة \(WFP\)](#)
- [مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، إرشادات لتقليل مخاطر الحماية في التوزيعات العينية](#)