

发放前

在发放前数天内，发放组织应考虑如何以有效、高效、安全和尊重受益人需求的方式安排与管理发放。

方法

关于发放方法的决策应考虑到评估中提供的关于受益人群需求和规模的信息，包括：所服务受益人的类型和人数、现有的协调和社区领导架构、人口识字水平以及该地区的安保和可获取情况。

在决定要实施的发放体系时，需要回答两个问题：

- 让受益人自行承担多少责任是恰当/有效/值得的？
- 建立和运行该体系时可运用哪些资源（即时间、空间、工作人员、财务资源）？

在决定方法和建立良好的发放体系时，需要考虑的另一个关键方面是可获取性。

可获取性的考虑因素有很多，包括受益人如何得知发放、如何到达发放地点、如何将援助物资运回家中、进入发放地点和在场内移动时是否会感到安全以及是否知道如何使用所提供的援助物资。确保可获取性的关键因素之一是信息的传播。有关发放流程及其作为人道主义援助物资接收者的应享权利，必须持续并直接通知受益人，而不仅仅是通过社区领导人转达。

设立发放地点时，还应尽量减少任意时间点上参与发放的人数，从而有效控制人群并确保人道主义援助物资的公平获得。避免大量人群聚集的方法之一是在不同的日期联系不同的社区，或者建立多个同时管理的发放点。关于决定发放的组织方式时，组织应考虑多种因素，如下所述：

	发放点少	发放点多
优点	● 所需工作人员较少。 ● 较少的基础设施、场地、发放设施、道路。 ● 较少的发放物资运输。	● 较少的人群控制问题。 ● 女性更容易获取。 ● 较短的回家路程。 ● 受益人可看到发放过程。 ● 特殊安排较容易。
缺点	● 较长的回家路程。 ● 潜在的人群控制问题。 ● 受益人难以看到发放过程。 ● 弱势群体难以获取。	● 需要较多工作人员和运输。 ● 发放需要较多的设施、道路、通道、空场。

来源：难民署

地点

一系列因素将决定发放中心的地点和数量。这包括难民人数及每个地点的人数、位置和间隔距离，以及储藏地点等资源可用性和位置。

一般而言，发放点最好尽可能接近受益人。如果人口分散居住，受益人的每次行程不应超过 5 公里，但地形、条件和不安全的状况可能需要将发放点设置在 5 公里以内。如果不能在步行距离之内找到适合的发放点，则应安排运送难民往返发放点。选择发放点时，应考虑影响弱势群体亲身进入发放点的因素，例如可能受到威胁妇女的人身安全、受益人需要途径军方/警察营地、残疾人长途行走的能力、在黑暗中行走的能力。在确定哪些人群将在哪些地点获得援助物资时，还应考虑当地族裔或宗教群体之间的紧张关系。

所选地点必须满足一定的条件，以便于正确设置发放。发放地点必须：

- 卡车或其他运输发放物资的车辆可抵达。
- 不能风过大或日晒过强。
- 尽可能远离昆虫和其他病原体。
- 不容易发生洪水。
- 易于安保，且可在必要时撤离。
- 用适当的语言明确标记。
- 远离垃圾或其他有害物。

理想情况下，发放点应远离市场或医院等拥挤区域，并位于校园等封闭区域内，以便发放团队控制出入口，从而避免过度拥挤。发放团队还可以用木桩、绳索或其他当地可用材料自行设立封闭场地，让援助机构在其中部署更多的人群控制人员，以确保场地内的秩序。发放点不应位于军营或军事设施附近，也不应位于受益人不得前往或穿过高度军事化区的地点。

组织发放地点

发放地点的建设必须能让物资的发放和收集得到安全、有效和有序地进行。联合国难民署建议每 20,000 人至少设置一个发放点，每 1,000 名受益人至少安排两名发放人员，其中不包括监测或安保人员。

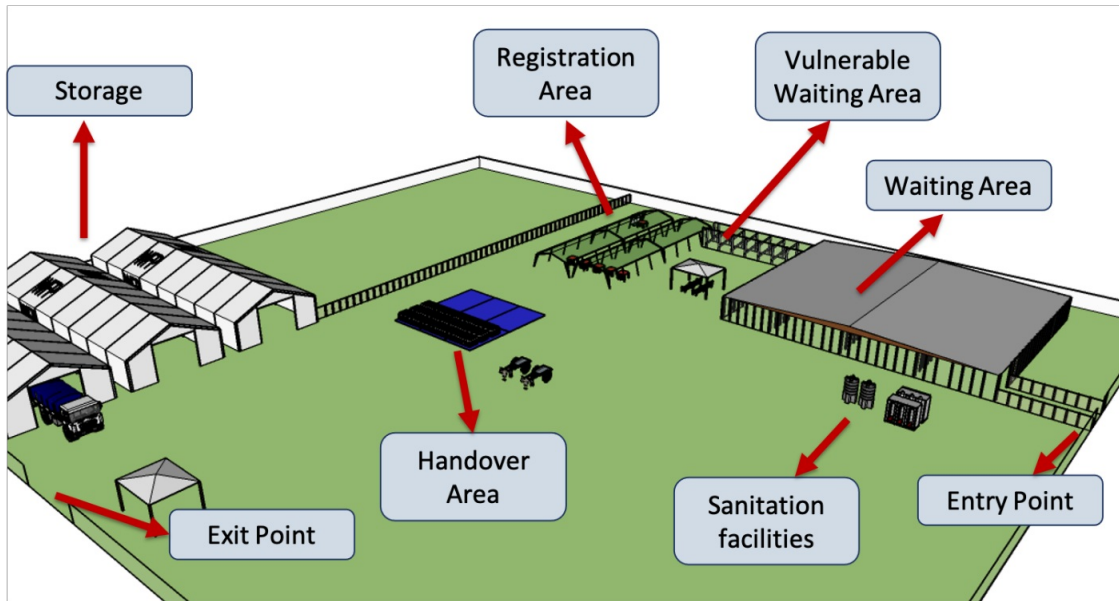
通常，发放地点应：

- 足够安全，以确保货物不会被盗窃或挪用。
- 靠近供水点，建有男女分开的厕所。
- 足够大，可在现场存放物资，并在延误或下雨时为排队提供庇护所。
- 靠近发放人员的休息设施。
- 建在植被或树木附近，既遮阳又防风。
- 为无法站立排队的人提供椅子或长凳。
- 对妇女和儿童来说是安全的。

发放地点的布局

发放地点的布局取决于各种因素，包括现场的地形、发放日的天气预报、发放体系、受影响人口的规模、可用的永久设施。每个发放地点都必须有：

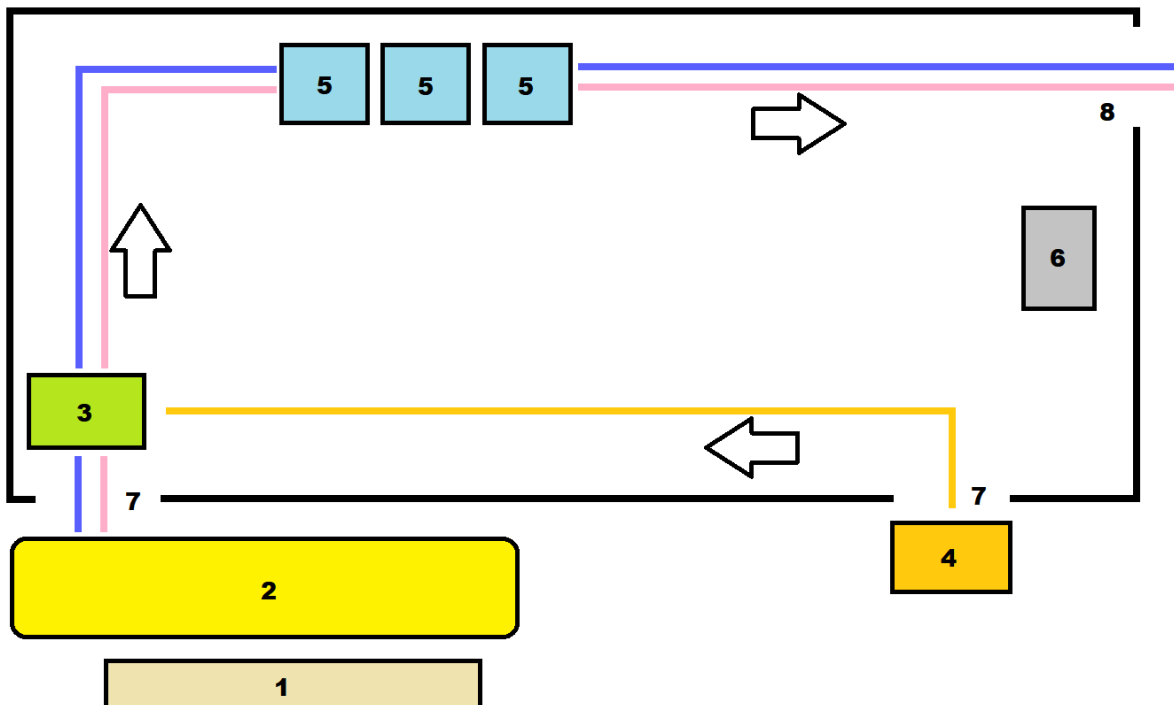
- 单独的出入口。
- 等候区（在被叫号领取物资前等待的区域）。
- 为弱势群体和特需人群设立单独的入口和等候区，确保有保护人员协助识别和转介。
- 登记区。
- 受益人接收物资的移交区。
- 存放物资和设备的储存区（永久建筑、帐篷、卡车或明确标记的空地）。
- 工作人员设施：厕所、水源以及一个休息区。休息区可设置在远离人群 10 分钟路程处，遮阳或保温。
- 人群服务设施：厕所、水、有遮盖的休息空间。
- 投诉台，如是这是选定的投诉处理方法。



布局的部分主要特征包括：

- 界限清晰的发放空间。
- 男女队伍分开，如果需要且符合文化习惯。
- 便于受益人流动通过发放点的简单设施；让受益人逐渐排成一队。
- 登记台可用于按供应类型组织受益人（例如，按不同家庭规模分组）。
- 受益人的单向流动：避免重叠的或与发放的自然流动方向相反的人员流动。
- 在等待区和发放物资堆间留出空间。
- 等候区和登记区应遮阴，并提供厕所设施，以防出现受益人必须长时间等待的情况。理想情况下，应有足够的厕所供人群使用，但因现场人群大量聚集，该要求不切实际。快速发放将有助于减轻遮阴或设施有限问题，以防出现受益人必须长时间等待的情况。
- 必须提供水源，尤其是在炎热的天气里。

整体布局可能如下所示：



1. 设施	7. 入口
2. 受益人等候区	8. 出口
3. 登记区	9. 男队
4. 特需人群 (PSN) 保护服务台	10. 女队
5. 非食品物资发放区	11. 特需人群队
6. 投诉台	

特殊需要人群 (PSN)

为了确保所有受益人都能获得发放的物资，并满足所有潜在的特殊需求，必须作出额外努力。有特殊需求的受益人可包括老年人、幼儿、行动不便者或哺乳期的母亲，以及可能需要任何其他特殊援助或处于危险之中的人。

为了确保在不会使受益人被边缘化或被破坏形象的前提下提供特别支持，可以采取一些相应的措施：

- 清除物理障碍。
- 准备快速通道和专用等候区。
- 培训工作人员并提供可以协助特需人群的资源。
- 使用独轮车、驴车或由社区支持团体将沉重或难以携带的物资从发放地点运回居所。

发放区域可配备协助特需人群回家的手拉车：

发放团队

发放团队的规模应与发放规模挂钩。通常，发放规模越大，团队就越大。发放团队至少应包括以下人员：

- 一名组长，作为与社区领导人和受益人沟通的主要协调人。
- 一名物流协调人，负责卸货、清点、临时储存和整理套件。
- 一名安保协调人，负责监测安保情况，并与团队协商撤离工作人员和/或放弃物资（如适用）。
- 一名投诉协调人，负责处理现场问题。
- 一名保护协调人（如适用），协助识别弱势群体，为其在发放点中的移动提供便利，并按需提供转介，使他们获得额外的服务。

团队的其余成员通常由本地雇员组成，分别担任以下职位：

- 翻译员。
- 人群控制人员。
- 辅助登记的计数员。
- 演示人员（必要时，演示特定物资的使用方法）。
- 卸货工/套件打包工。
- 安保人员，视需要而定。

所有发放人员都应穿戴帽子、背心或其他醒目标识，以便其他工作人员和受益人都能看见，并可获得完成工作所需的所有设备。

团队应包括两种性别的人员，其在培训和认知训练后对政治背景保持敏感，了解并承诺遵守适用的行为准则和保护措施。

食品或物资的移交是一个高度敏感的时刻，尤其是在管理不善时。工作人员必须整体了解发放组织和清楚自己的角色，能够回答或找到合适的人回答问题，在遇到问题或发生重大事件时听从指示。一线或直接面对受益人的工作人员必须接受专门培训。

物资的预先放置

理想情况下，应在发放前一天将足够数量的发放物资预先放置到封闭发放区中。预先放置的物资量基于需要服务的受益人数和约定的定额而提前计算得出。预先放置时，最多应额外放置 5% 的物资，以备损坏、计数错误或出现额外的受益人。

与受益人和收容社区沟通

在发放之前向目标受益人群提供完整的信息，是成功和顺利发放的关键。

发放组织负责及时将物资的发放内容、时间、地点和方式，以及决定哪些人可获得物资的具体标准通知接收人。在快速爆发紧急情况的最初阶段，发放依据与长期危机时不同。对任何机构来说，关键是找到能够宣传到受影响人口的最佳方法，确保每个弱势个体都能尽可能地获取有关发放的准确信息。

预发放公告应：

- 通过多种沟通渠道宣传到所有不同人群。
- 特别要让妇女和发放委员会（如已成立）参与，以避免信息仅通过可能有着自己政治议程的社区领导人传播。
- 使用不同的方法和手段，例如与受益人群（包括处境危险的人）会面、海报和信息图片、信息板、广播、扩音器等。
- 使用当地语言，并宣传给不识字的人。
- 让他们充分理解信息并提供反馈。

在宣传活动中，必须明确说明：

- 发放是免费的。
- 难民如何举报发放人员的滥权。
- 谁会收到待发放的物资以及选择标准（如相关）。
- 难民有权获得哪些物资（质量和数量）。
- 何时发放（日期和时间）。
- 发放地点的位置及其覆盖区域（人口）。
- 发放的组织形式以及如何接收发放物资。
- 发放物资的目的和用途（以避免滥用或产生不良影响）。
- 规划的后续发放时间及频率，以便难民可提前计划。

发放前一天

在开始发放之前，团队需要确保所有设施、物资和设备都已到位且操作程序明确；这有助于加快发放进程，减少现场出现混乱或问题的机会。

团队负责人必须确保参与发放的所有人都清楚自己的角色、团队对他们的期望，并对活动本身有足够的了解。必须向核心团队进行简报，并应向特定工作人员提供详细的情况通报，例如参与人群控制的人员、登记团队或负责投诉的人员。

庇护所集群制定了一份清单作为指南：

发放前一天的检查清单

- ☐ 团队负责人应向核心发放团队进行简报，具体涵盖：
 - 将向每个家庭发放的物资的数量和类型。
 - 每名团队成员在发放过程中的具体角色。
 - 发放流程（现场实地演练）。
 - 每天的开始和结束时间以及事先约定的休息时间（即午餐）。
 - 投诉机制。
 - 全天应如何提出问题或疑虑。
 - 对流程进行反馈的方式；例如举行晚间会议，讨论发放情况、问题、差距等问题。
 - ☐ 确保组织者为发放第一天准备好必要的花名册。
 - ☐ 确保所有团队成员都拥有可使用的通信设备（甚高频无线电、手机等），且都知道如何互相联系。
 - ☐ 确保已标识所有必要本地工作人员（包括日结工），且其清楚每天的工作责任和开始/结束时间。
 - ☐ 确认受益人已按计划得到发放通知。
 - ☐ 如果可能，在发放地点（或附近）预先放置正确数量的所有物资；发放组织可能需要雇用安保人员在夜间看守物资。
 - ☐ 为发放准备好以下物资（根据需要）：
 - 发放团队的饮用水
 - 急救包
 - 印台
 - 切割器/刀具（用于存货）
 - 扩音器（如果需要）
 - 笔
 - 遮蔽胶带/额外绳索
 - 旗帜或可见标识（如有）
 - 临时工的背心或臂章
 - 空白报名表（如适用）
 - 一个打孔器
 - 用于工作人员和弱势人群的桌椅
 - ☐ 如果适用，确保车辆加满燃油并处于良好的运行状态。
 - ☐ 如果适用，确保上述设备已装入车辆。
-

改编自庇护所集群的 庇护所/非食品物资套件发放指南