Организация места раздачи

В этом разделе представлено руководство по организации и проведению раздач. В ситуациях, когда национальное общество имеет достаточный потенциал и может провести раздачи самостоятельно, спасательные группы реагирования при ЧС могут оказать помощь в других мероприятиях, связанных с раздачей, таких как обучение, планирование раздачи, связи с департаментом логистики и т.д.

## Варианты раздачи

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Непрямая**  | **Прямая**- метод, используемый по умолчанию и являющийся предпочтительным - | **Пожертвования организациям**- только когда проведение прямой раздачи невозможно - |
| **Описание системы** |
| Предметы, раздаваемые в виде помощи, выдаются крупными партиями представителям сообщества, посёлка или группе глав домохозяйств и т.д., которым в свою очередь поручается провести финальную раздачу отдельным членам их сообщества или группам. | Предметы, раздаваемые в виде помощи, выдаются непосредственно бенефициару, обычно главе домохозяйства. Такая система позволяет эффективно контролировать поток товаров, раздаваемы в виде помощи, и, следовательно, должна применяться везде, где это возможно. | Товары, передаваемые в виде помощи, передаются учреждениям, таким как больницы и детские дома, которые используют эти предметы в своей повседневной работе. |
| **Типы ситуаций, в которых использовались эти системы...** |
| - Первые дни чрезвычайной ситуации- Отсутствие официальных удостоверений личности- Большие группы пострадавших людей- Однородные группы | - Оседлое население- Идентифицированное население- После первых дней чрезвычайной ситуации- Пострадавшее население перемешано с непострадавшим- Зоны, где нет лидеров «сообществ» или система разрушена | - Если ещё есть функционирующие учреждения, нуждающиеся в поддержке (т.е. детские дома, больницы и т.д.) |
| **Плюсы** |
| - Высокая степень участия бенефициаров- Возможность быстро раздать большие количества товаров- Необходимо небольшое число сотрудников- Можно осуществить без удостоверений личности или продуктовых карточек и т.п.- Требуются ограниченные меры безопасности в отношении контроля толпы | - Поддержание контроля за системой раздачи- Легче достичь группы в зоне риска- Прозрачно- Товары доходят непосредственно до бенефициаров- Легче осуществлять мониторинг | - Самое простое с точки зрения логистики- Можно достичь группы населения, у которых нет «главы домохозяйства» (то есть, сироты)- Не нужно тратить время на идентификацию- Самый простой метод |
| **Минусы...** |
| - Более низкая эффективность- Меньшая степень отчётности- Более подвержено изменениям- Возможно впечатление/слухи об изменениях, даже если их нет- Наиболее уязвимые группы населения, а также женщины могут иметь трудности с получением доступа- Требует более ресурсозатратного механизма мониторинга | - Требует много времени- Требует участия большого числа сотрудников и больших трудозатрат- Необходимы обученные сотрудники и добровольцы- Нужна инфраструктура- Забирает ответственность за проведение мониторинга у бенефициаров- Иногда невозможно осуществить непосредственно после наступления бедствия | - Более низкая эффективность- Требует более ресурсозатратных механизмов контроля и мониторинга- Контакт в основном осуществляется с организациями, а не с бенефициарами- Меньшая степень отчётности- Более подвержено изменениям- Возможно впечатление/слухи об изменениях, даже если их нет |

## Организация раздач и управление раздачами

Руководящим принципом является проведение раздач с соблюдением человеческого **достоинства:**

* Получатели должны рассматриваться не как жертвы, а как **потерпевшие**, которые находятся в процессе улучшения своей жизни с некоторой помощью Красного Креста и Красного Полумесяца.
* Раздачи должны проходить в рамках **местных традиций и культурных норм.** Эти нормы изучают в ходе оценки потребностей и принимают во внимание при планировании и оказании помощи.

## 1- ДО раздачи

Заранее посетите место проведения раздачи, осмотрите его и проверьте следующее:

* Администрирование:
	+ список бенефициаров + исправления
	+ типы и количество предметов, выдаваемых в виде помощи, на одного человека или на домохозяйство
	+ критерии отбора
	+ список действительных документов, удостоверяющих личность
	+ описание процесса получения помощи по доверенности + предоставьте копии бланка доверенности
* Подготовьтесь ко дню раздачи:
	+ место, дата и время на каждую часть сообщества для минимизации времени ожидания, учитывая расстояния, которые нужно преодолеть
	+ мероприятия в процессе раздачи
	+ кто будет представлять местные власти?
	+ есть ли члены сообщества, которые хотят принять участие в мероприятиях по раздаче?
* Коммуникация с бенефициарами:
	+ информация: критерии отбора, место проведения раздачи, дата, время, действительное удостоверение личности, процесс получения помощи по доверенности
	+ какие каналы?
	+ кто делает что и когда?
* И так далее.

## 2- ВО ВРЕМЯ раздачи

Очень важно, чтобы все, работающие в пункте раздачи, включая местные власти и лидеров бенефициаров, **понимали свои роли,** и что ожидается от каждого из них.

Бенефициары должны ждать за пределами **зоны раздачи**, пока их пригласят получать причитающиеся им товары. Когда их пригласят, они должны предъявить свою продовольственную карточку для раздачи на **столе проверки** у входа. После того, как карточки были проверены и отмечены, убедитесь, что бенефициары подписали список раздачи (для неграмотных подойдёт отпечаток большого пальца), если это применимо. Они могут проходить в зону раздачи, получать деньги и/или товары и покинуть пункт раздачи через выход.

##### В ходе раздачи потребуется отвечать на вопросы и решать проблемы ряда отдельных бенефициаров и не-бенефициаров. Чрезвычайно важно, чтобы присутствовал специально назначенный представитель сообщества или местных властей, работающий вместе с членом команды по раздаче и/или идентификации, чтобы отвечать на вопросы, касающиеся критериев отбора бенефициаров, ошибок в списках, неверной информации и т.п. Во избежание нарушений и неорганизованности, эти вопросы должны решаться в индивидуальном порядке за пределами зоны раздачи (т.е. у стола жалоб). Предпочтительно рассматривать жалобы до раздачи, чтобы отвечать на вопросы бенефициаров согласованно и по существу.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | * В ходе раздачи бенефициаров следует ещё раз проинформировать о точном размере **причитающейся им помощи**.
* Зона для вопросов, заявок и жалоб должна быть организована **в отдалении** от основного места раздачи.
* Раздача может быть очень утомительным процессом. Убедитесь, что у вашей команды есть достаточно **воды и продуктов** на целый день. Однако, лучше воздержаться от еды и питья перед голодными, испытывающими жажду бенефициарами. Следовательно, ведите себя сдержанно.
 | * При проведении мероприятий нужно стремиться к максимальному **вовлечению** мужчин и женщин во все аспекты деятельности по оказанию помощи.
* Команды по раздаче должны **включать** мужчин и женщин.
* Понимание смысла назначения женщин «**главой домохозяйства**».
* Раздача должна быть **нацелена** на женщин, насколько это возможно.
 |

При подготовке места раздачи (пример плана места раздачи приведён на последней странице) используйте следующий контрольный список для организации места раздачи, чтобы убедиться, что вы не упустили никакие важные аспекты процесса раздачи.

|  |
| --- |
| **КОНТРОЛЬНЫЙ СПИСОК ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ МЕСТА РАЗДАЧИ** |
| * Все люди, работающие в пункте раздачи (принимающее национальное общество / Международная Федерация / ПНО / добровольцы, власти) понимают свои роли и зоны ответственности.
* Место раздачи чётко и ясно обозначено эмблемой принимающего национального общества / ПНО / Международной Федерации.
* На месте раздачи спокойно, безопасно и царит порядок.
* Есть зона комфорта для бенефициаров и сотрудников, участвующих в процессе раздачи. Обдумайте, как предоставить / облегчить бенефициарам доступ к воде и санитарно-техническим сооружениям в месте раздачи.
* Учтены возможные проблемы, связанные с погодой (экстремальный холод/жара, солнце, дождь, снег, песчаная буря, сильный ветер) и предприняты необходимые шаги для разрешения этих проблем.
* Были учтены возможные особые потребности некоторых бенефициаров (стулья, приоритетный порядок обслуживания вне очереди, ...): беременных, матерей с младенцами, больных, и место раздачи было соответствующим образом подготовлено.
* Официальный экземпляр списка бенефициаров для пункта раздачи висит на стене в пункте раздачи и ясно виден всем.
* Сотрудники/добровольцы одеты в соответствующую униформу Красного Креста и Красного Полумесяца
* Место раздачи отделено от грузовиков и/или складских помещений, предпочтительно некоторым расстоянием, стеной или забором. Доступ на эту территорию имеют только уполномоченные лица: кладовщик, руководитель пункта раздачи, сотрудники, служба безопасности и отдельные бенефициары или группы, получающие свои товары.
* Товары, раздаваемые в виде помощи, разгружены на охраняемое, но открытое видное место. Не разгружайте на склад, если это не необходимо.
* Подумайте, как команда будет общаться с большой группой людей. Вам может потребоваться мегафон и много батареек.
* На месте выдачи находятся только сотрудники Красного Креста и Красного Полумесяца и проходящие бенефициары
* В пункте раздачи есть чётко отмеченный стол регистрации.
* В пункте раздачи должен быть только один вход и один выход
* Разные столы в зоне раздачи чётко обозначены табличками (вход, проверка, ...)
* Стол жалоб находится за пределами места раздачи.
* Есть отдельная зона для получения товаров
* Зона выдачи наличных должна быть отдельной
* Стол выдачи наличных находится в безопасном и закрытом помещении (классная комната, машина, ...) Сейф находится вне зоны видимости. Раздачу можно проводить в комнате или через окно.
* Бенефициары подписывают / ставят отпечаток пальца на список бенефициаров при входе в место раздачи (или при выходе после получения помощи)
* Схему раздачи необходимо организовать таким образом, чтобы бенефициары не могли двигаться через зону раздачи в противоположном направлении после получения помощи
* Были учтены факторы безопасности (место организовано должным образом, достаточно добровольцев, присутствуют лидеры сообщества и т.п.)
* Если обязательно должны присутствовать сотрудники службы безопасности, они были проинформированы о методах раздачи и о возможных проблемах, возникающих в ходе процесса раздачи. Их роли и зоны ответственности ясны.
 |

**Вовлечение бенефициаров в процесс раздачи**

**** Оперативное проведение раздачи возможно только при активном участии и при поддержке самих бенефициаров, учитывая их традиционную иерархию (руководители, вожди, комитеты и т.д.) Сообщества бенефициаров могут предоставить рабочих, раздатчиков, сторожей для складов и охранников. В нормальных условиях их услуги должны оказываться добровольно и безвозмездно, в виде вклада сообщества в программу оказания помощи. Как правило, кладовщики и руководители пункта раздачи должны наниматься не из числа бенефициаров.

 **Безопасность в ходе мероприятий по оказанию помощи**

В ходе мероприятий по оказанию помощи, будь то раздача товаров или денежные переводы, вы можете оказаться в ситуации, когда поддерживать порядок при больших скоплениях людей может быть сложно. Чтобы мероприятие проходило гладко и без инцидентов, нужно рассмотреть ряд моментов.

* **Тщательное планирование и информирование** - убедитесь, что бенефициары понимают план и расписание раздач и осознают, что именно они будут получать. Ясность и прозрачность очень важны, чтобы избежать ложных ожиданий.
* **Избегайте перерывов в раздаче**, убедитесь, что у вас достаточно добровольцев для разгрузки грузовиков, и что у вас есть необходимый промежуточный запас на случай, если следующие грузовики прибудут с опозданием.
* **Привлекайте местных лидеров и представителей** в ходе всего процесса, они помогут вам урегулировать недопонимания и споры.
* **Тщательно выбирайте место** - пункт раздачи должен быть достаточно просторным, при выборе следует учитывать соображения безопасности. При выборе места думайте о бенефициарах и их потребностях.
* **Охрана денег** - «... Использование участниками Движения вооружённой охраны не разрешено, кроме как в исключительных обстоятельствах и с одобрения секретариата Федерации» - Оставайтесь в безопасности - Руководство Международной Федерации для руководителей отделов безопасности, МФОККиКП, 2011 / Stay Safe – The International Federation’s Guide for Security Managers, IFRC, 2011.
* **Реагирование в чрезвычайных обстоятельствах** - лидеры сообщества, сотрудники национального общества и делегаты должны быть первым уровнем управления толпой. Использование охранников не приветствуется, но в особых обстоятельствах может быть необходимо. Вы можете нести ответственность за их действия. Убедитесь, что им ясны их инструкции. В случае полного выхода ситуации из-под контроля используйте заранее отмеченные аварийные выходы, а также держите наготове машину с водителем, который знает, куда ехать. Убедитесь, что никто из вашей команды не остался позади.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Будьте **настороже** и поддерживайте высокий уровень бдительности в отношении безопасности. Чем скорее вы сможете выявить проблему и решить её, тем лучше. Когда толпа вышла из-под контроля, чтобы её успокоить, требуется много усилий. Важно **выявлять** агитаторов или зачинщиков, **выделять** их и разговаривать с ними индивидуально, отдельно от толпы. |

## 3- ПОСЛЕ раздачи

* Уберите место перед отъездом: разберите заборы, соберите мусор, уберите арендованные предметы (столы, стулья... ) и т.д.
* Оставшиеся предметы, не розданные бенефициарам:

Не удивляйтесь, если добровольцы попросят или будут ожидать, что получат оставшиеся предметы; они тоже, вероятно, пострадали в результате бедствия. У каждого национального общества своя позиция по этому вопросу; обсудите ситуацию с национальным обществом, прежде чем кому-либо что-либо обещать. Если национальное общество позволяет своим сотрудникам/добровольцам получать помощь, не выдавайте им предметы на месте раздачи, где присутствуют люди, не связанные с принимающим национальным обществом.

* Заранее определите запас времени для бенефициаров, которые не смогли приехать на раздачу вовремя. Дайте им, к примеру, две недели на то, чтобы приехать в местное отделение после раздачи и получить свои деньги и/или непродовольственные товары.
* Когда этот период истечёт:
	+ Непродовольственные товары:

Если после раздачи осталось минимальное количество товаров, раздаваемых в виде помощи, за них может расписаться лидер посёлка/ответственная сторона. В противном случае возвратите оставшиеся предметы департаменту логистики/на склад.

* + Деньги:

Так как в этом случае нет никаких логтистических ограничений, возвратите не выданные бенефициарам средства на банковский счёт штаб-квартиры.

******ПЛАН ПУНКТА РАЗДАЧИ**

 **План:**

 - тень

 - туалеты

 - наглядная агитация КККП

 - вода

 - стулья, ...

ОТЗЫВЫ И ИНФО

6/ ВЫХОД

2/ ВХОД

**ОБНАЛИЧИВАНИЕ**

**ЗАКТЫТЫЙ**

**УЧАСТОК**

Пример

5/ ПУНКТ ВЫДАЧИ НЕПРОДОВОЛЬСТВЕННЫХ ТОВАРОВ\*

4/ ПУНКТ ВЫДАЧИ ДЕНЕГ\*

1с + 1в контроль данных

 1 стол, 3 стула

 10 стульев для ожидания

3/ ПРОВЕРКА \*

1д проводит внутрь и наружу

1с контроль данных

+ собирать подписи БФ

1с выдать деньги + попросить БФ проверить сумму

1д печать ПДП на карточку БФ

 1 стол, 4 стула

 10 стульев для ожидания

**\* Умножьте число столов:**

В зависимости от числа БФ

**3/** Проверка

**4/** Обналичивание

**5/** Непродовольств. товары

Столы умножены

**Группа поддержки:**

1д для сменной поддержки

1д вода и еда для команды

1с координирование +

контроль времени +

обход территории

1д заполнять бланки отзывов, давать инфо

1в проверить, подписать дов-ть, исключения

 1 стол, 3 стула

2д направляют людей

1д.- ориентирование +напоминание об уд. личности БФ

 опубликованы списки БФ

 вода, стулья, туалеты

1/ ЗОНА ОЖИДАНИЯ

1д контролирует очереди

2д контролируют толпу

4д распределить, 1 на предмет

 1д штамп НПТ на карточку БФ

 10 стульев для ожидания

**Легенда:**

 контроль

 документ

 оборудование

1д 1 доброволец КК

1в 1 сотрудник КК

1в 1 местн.власти

БФ бенефициар

 ПРЕДМЕТ 4.

ПРЕДМЕТ 3.

ПРЕДМЕТ 2.

ПРЕДМЕТ 1.

**БЕЗОПАСНО**

1д нет потока входящих людей

 2д опрос на выходе

 4 стула, 2 стола