أفكار ورؤى

منسق مساعدات النقد والقسائم في جمعية وطنية

مهند كريدي

قائد فريق عمل مساعدات النقد والقسائم

يتميّز مهند بخبرته الاستشارية الفريدة من نوعها إذ قاد سابقاً أتمتة القسم المالي في جمعية الهلال الأحمر العراقي من خلال تطبيق نظام تخطيط الموارد المؤسسية (ERP) لتنظيم الإجراءات. يشغل مهند حالياً منصب منسق مساعدات النقد في جمعية الهلال الأحمر العراقي والتي بدأت بتنفيذ مشاريع توزيع مساعدات النقد عام ٢٠١٩. يضمن مهند في إطار عمله تطوير برامج المساعدات النقدية والقسائم وتنفيذها، مع حرصه على تقديم دعم مالي فعّال للمستفيدين.

في هذه الجلسة الحوارية، يشارك مهند خبراته وتجربته ويقدّم رؤى وأفكار مهمة حول تصميم برامج المساعدات النقدية والقسائم وتنفيذها والتأثير الذي ينجم عنها. فتشمل إجاباته مواضيع متعددة، منها إدارة البرامج، والتنسيق مع المعنيين، وأحدث التوجهات في مجال مساعدات النقد والقسائم.

أجرينا حواراً مطولاً مع مهند لمعرفة المزيد حول دوره كمنسق أعمال مساعدات النقد والقسائم في الهلال الأحمر العراقي.

١. ما المسار المهني الذي قادك إلى منصبك الحالي، وكيف أسهمت خبراتك في تهيئك لتولّيه؟

تم تعييني في هذا المنصب عقب مسيرتي التطوعية مع جمعية الهلال الأحمر العراقي حيث شاركتُ في مشروعات لتطوير الموارد المؤسسية لقسم المالية. وفي هذا السياق أفادتني خبرتي المصرفية في إدارة المعاملات المالية بكفاءة عالية.

٢. من واقع خبرتك، ما الاعتبارات الأساسية التي تضعها في الحسبان عند تحديد نوع المساعدة بين النقدية والعينية؟ وكيف تختار النهج الأنسب لكل سياق؟

يتطلّب تصميم برامج المساعدات النقدية مراعاة عناصر رئيسية لضمان فاعليتها واستدامتها:

١. وجود فريق مؤهّل ومدرّب:

- يتيح التدريب المستمر في مجال مساعدات النقد والقسائم (CVA) مواكبة الفريق للاحتياجات المتغيّرة للبرامج.

٢. كفاءة الأسواق وسهولة الوصول إليها:

- تساهم تقييمات السوق في التأكّد من وفرة السلع واستقرارها، مما يمكّن المستفيدين من إنفاق المساعدات النقدية دون التسبّب في تضخّم أو نقص.

٣. التعاون مع جهات مالية موثوقة:

- يضمن التعاون مع جهات مالية موثوقة، كالمصارف ومزوّدي خدمات مالية عبر الهاتف، صرف المساعدات النقدية بأمان وفي الوقت المناسب. ويُعد تقييم مدى تغطيتهم والتزامهم وقدرتهم على التوسّع عاملاً أساسياً في نجاح هذا التعاون.

٣. كيف تضمن تكييف برامج المساعدات النقدية والقسائم لتلبية الاحتياجات المحلية، وتعزيز الملكية والمساءلة، وتحقيق الكفاءة من حيث التكلفة؟

في المرحلة الأولى من الأزمة، يُجرى تقييم للاحتياجات بهدف معرفة ما إذا كانت المساعدات النقدية قادرة على تلبية الاحتياجات الأساسية للمتضررين بالشكل المناسب. ويساعد هذا التقييم أيضاً في تحديد القنوات المفضّلة لديهم لتقديم الآراء والاستفسارات والشكاوى، إضافةً إلى اختيار الطريقة الأكثر فعالية من حيث التكلفة في إيصال المساعدات النقدية.

٤. هلّا أعطيتنا مثالاً عن برنامج متكامل نجح في تلبية احتياجات متعدّدة؟ وما العوامل التي ساهمت في نجاحه؟

في أواخر آذار/مارس 2024، تعرّضت مدينة دهوك لفيضانات كبيرة دمّرت عدداً من المنازل فقدّم الهلال الأحمر العراقي طروداً غذائية ومواد إغاثة ودعماً نفسياً وعيادات متنقّلة، علاوةً على المساعدات النقدية. وقد ساعدت عدة عوامل في نجاح هذا التدخّل، أبرزها امتلاك فريق مدرّب وإجراءات تشغيل قياسية (SOPs) واضحة، إضافة إلى استخدام أدوات تقييم دقيقة والتنسيق مع مزوّد خدمات مالية موثوق. تعلّمنا من هذه التجربة أهمية تنويع مزوّدي الخدمات المالية وتسريع تنفيذ البرامج في حالات الطوارئ لتقليل معاناة السكان.

٥. ما أبرز المخاطر التي قد تواجه المستفيدين ومزوّدي الخدمات المالية في التحويل المالي عبر الهاتف والتوزيع النقدي؟

قد يواجه المستفيدون أكثر المشاكل شيوعًا وهي إغلاق أرقام الهواتف أو عدم درايتهم بكيفية استخدام التطبيقات المالية الخاصة بالتحويلات، إضافةً إلى الازدحام عند نقاط التوزيع بالرغم من الإشعارات المسبقة. وفي المقابل، قد تفرض الجهات المالية رسوماً إضافية على المستفيدين أو تعاني نقصاً في السيولة وتواجه صعوبةً في توفير وكلاء في جميع الأحياء.

٦. ما الاستراتيجيات التي تتبعها لقياس أثر برامج المساعدات النقدية والقسائم وكفاءتها؟

أجري زيارات رصد ميدانية منتظمة أثناء تنفيذ المشروع للتحقق من سير العمل وفق الخطط والإجراءات المحدّدة ولتقييم التقدّم في الوقت الفعلي. كما وأعتمد الرصد بعد التوزيع (PDM) لقياس مدى فعالية المساعدات وتأثيرها على المستفيدين. بالإضافة إلى ذلك، أنظّم ورش عمل تهدف إلى توثيق قصص النجاح والدروس المستفادة، بما يعزّز التطوير المستمر وتحسين البرامج المستقبلية.

٧. ما أكثر ما تستمتع به في عملك؟ وما أبرز التحديات التي تواجهك في هذا الدور؟

أجد متعة كبيرة في التفاعل مع مختلف شرائح المجتمع عبر برنامج "كو بو" (Kobo)، إذ يساعدني هذا التواصل المباشر على استيعاب احتياجاتهم وتحدياتهم، ويمنحني شعوراً بالرضا عند رؤية انعكاس جهودنا الايجابي على حياتهم. إن بناء العلاقات وترسيخ الثقة يُعزّزان فاعلية البرامج ويخلق إحساساً بالمشاركة الجماعية.
في المقابل، يكمن أبرز تحدٍّ في تحديد المستحقين بدقّة والوصول إليهم. فمحدوديّة الوصول إلى التكنولوجيا، واختلاف اللغات، وتفاوت وعي الناس بوجود هذه البرامج قد تُعقّد العملية وتحدّ من سرعتها.

٨. ما أبرز رسائل المناصرة التي تطرح عند دعوة الجمعيات الوطنية إلى الانخراط في برامج مساعدات النقد والقسائم؟

١. **تنظيم ورشة عمل للتقييم الذاتي:** أبدأ بتقييم مواضع القوة والضعف في قدراتنا على تقديم مساعدات النقد والقسائم، وأحدّد الجوانب التي تستدعي تحسيناً لتعزيز فاعليتنا.
٢. **تشكيل فريق فني مختص بمساعدات النقد:** أشكّل فريقاً مخصّصاً لتنسيق المبادرات، وتبادل أفضل الممارسات، ومعالجة أي تحديات تظهر خلال توزيع المساعدات النقدية.
٣. **تطوير إجراءات تشغيل قياسية (SOPs):** أضع أنظمة محدّدة وواضحة لتسيير إجراءات المساعدات النقدية، بما يكفل وصولها إلى المستحقين بأعلى مستوى من الكفاءة والسرعة.
٤. **تعزيز كفاءة فريق العمل:** أركّز على بناء مهارات الفريق ومعارفه في أحدث المنهجيات والتقنيات الخاصة بالمساعدات النقدية، لنضمن استجابة سريعة ومناسبة لمتطلّبات الميدان.
٥. **إبرام اتفاقيات إطارية مع عدّة مزوّدي خدمات مالية:** أوسّع شراكاتنا مع مختلف مقدّمي الخدمات المالية، ما يتيح خيارات أكثر مرونة للمستفيدين، ويضمن حصولهم على الدعم في الوقت المناسب.
٦. **تنفيذ مشروع تجريبي للمساعدة النقدية:** أختبر استراتيجياتنا في مشروع تجريبي، وأستفيد من الملاحظات والتقييمات بهدف تحسين العمليات وإجراء أي تعديلات لازمة قبل توسيع نطاق البرنامج.
من خلال اتباع هذه الخطوات، أؤمن بأننا سنلبّي احتياجات المستفيدين على نحوٍ أفضل ونوفّر لهم الدعم الذي يستحقونه.

٩. لو أردت تقديم نصيحة واحدة لزميل يعمل في مجال المساعدات النقدية والقسائم في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وخارجها، فما هي؟

لو أردت تقديم نصيحة واحدة لزميل يعمل في مجال المساعدات النقدية والقسائم في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وخارجها، لأوصيته بتشكيل فريق مختص لمراجعة بيانات المستفيدين والتأكّد من صحتها، إذ يُعدّ الحفاظ على سلامة البيانات عنصراً حاسماً في ضمان دقّة الاستهداف ونجاح البرامج.
بالإضافة إلى ذلك، أرى أنّ المشاركة في ورش عمل مع جمعيات وطنية أخرى ذات فائدة كبيرة؛ إذ تتيح لنا هذه اللقاءات تبادل التحديات وأفضل الممارسات والتعلّم من تجارب بعضنا البعض، ما يعزّز استراتيجيات البرامج ويقوّي أواصر التعاون في الميدان الإنساني.