



الهلال الأحمر العربي السوري  
:(SARC)  
تقييم الاستجابات للمساعدات  
النقدية لزلزال ٢٠٢٣ وشتاء  
٢٠٢٣-٢٠٢٤

## محتويات التقرير

|   |                                                                                             |    |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ١ | الملخص التنفيذي                                                                             | ٠١ |
| ٢ | السياق: استجابة الهلال الأحمر العربي السوري للزلازل وبرنامج الاستعداد لفصل الشتاء ٢٠٢٣-٢٠٢٤ | ٠٣ |
| ٣ | فعالية وكفاءة الاستجابة                                                                     | ٠٥ |
| ٤ | السرعة، النطاق، والمساءلة                                                                   | ٢٣ |
| ٥ | التوصيات                                                                                    | ٣٢ |
| ٦ | نهج الحركة الواحدة لتنسيق المساعدات النقدية                                                 | ٣٦ |
| ٧ | الملاحق                                                                                     | ٤٠ |
| ٨ | المصطلحات الأساسية                                                                          | ٥٢ |

## الملخص التنفيذي

قدم الهلال الأحمر العربي السوري مساعدات نقدية إلى ٢٠٤,٦٣٥ شخصاً استجابةً للزلزال المدمر الذي ضرب البلاد في فبراير/شباط ٢٠٢٣. كما تم دعم ١٢٢,٥٢٥ شخصاً من الفئات الأكثر ضعفاً ضمن برنامج الاستعداد لفصل الشتاء، حيث شملت الاستجابة كلاً من السكان المتضررين من الزلزال والأسر الضعيفة في المناطق الريفية الأخرى. شكّلت هذه التدخلات واحدة من أكبر عمليات المساعدة النقدية التي نفذتها الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر (الحركة) (Red Cross and Red Crescent Movement)، مما عزّز دور الهلال الأحمر العربي السوري بوصفه الجهة الرائدة في تقديم المساعدة النقدية في سوريا.<sup>١</sup>

أجرى الهلال الأحمر العربي السوري تقييماً لقياس تأثير المساعدات على الأسر المستفيدة، وشمل هذا التقييم مراجعة مكتبية، واستطلاعات ما بعد التوزيع، ومجموعات نقاش مركزة، ومقابلات فردية مع المستفيدين، بالإضافة إلى جلسات نقاش مع متطوعي الهلال الأحمر العربي السوري ومقابلات مع الجهات الفاعلة الرئيسية. أظهر التقييم أن المساعدة النقدية خفّفت من الأعباء المالية على الأسر، وعزّزت رفاهتهم العامة. كما ساهمت في تقليل اللجوء إلى استراتيجيات التأقلم الضارة مثل إخراج الأطفال من المدارس، ووقف العلاجات الطبية، وزيادة الاعتماد على الديون. أصبحت الأسر أكثر قدرة على تلبية احتياجاتها الأساسية من الغذاء، والوصول إلى السكن، وتحمل تكاليف التعليم، فضلاً عن تحسين الوصول إلى الرعاية الصحية والأدوية. كما مكّن إدراج نهج الرفاه في التقييم من فهم أكثر شمولية وعمقاً لأولويات الناس واحتياجاتهم.

هدف الهلال الأحمر العربي السوري من خلال هذا التقييم إلى توثيق تأثير المساعدة النقدية، واستخلاص الدروس التي تساهم في تعزيز الأثر الإيجابي لبرامج المساعدة النقدية في المستقبل.

### النتائج الرئيسية:

١. بحسب تعبير الناس؛ فإن المساعدات النقدية أعادت لهم كرامتهم وخففت من الضغوط المترتبة على إعالة أسرهم لعدة أشهر. حسّنت المساعدة رفاه الأسرة بالكامل، وساعدت في تجنب استراتيجيات التأقلم الضارة، مثل إخراج الأطفال من المدارس أو اللجوء إلى خيارات غذائية أقل تغذية، مثل استخدام زيت النخيل لإطعام الأطفال. فضل المستفيدون الحصول على مساعدة نقدية عن باقي أنواع المساعدات وأن تكون دفعة نقدية واحدة كبيرة بدلاً من الدفعات الشهرية، حيث مكّنهم ذلك من التخطيط المالي بشكل أكثر كفاءة، والشعور بالأمان، وإجراء استثمارات كبيرة في سبل العيش أو الرعاية الصحية.
٢. يمثل حجم العملية إنجازاً كبيراً: تُعد هذه العملية أكبر عملية مساعدة نقدية استهدفت السوريين داخل البلاد، وواحدة من أكبر العمليات النقدية داخل الحركة. لعب الهلال الأحمر العربي السوري دوراً حاسماً كالمستجيب الأول بعد وقوع الزلزال، حيث قدم المساعدة لـ ٤٠,٩٢٧ أسرة (ما يعادل ٢٠٤,٦٣٥ شخصاً) بين مايو ٢٠٢٣ ويونيو ٢٠٢٤، ولا يزال برنامج المساعدة مستمراً. بالإضافة إلى ذلك، استفادت ٢٤,٥٠٥ أسرة (ما يعادل ١٢٢,٥٢٥ شخصاً) من برنامج الاستعداد لفصل الشتاء. لقد كان لوجود الهلال الأحمر العربي السوري المسبق في المناطق المتضررة، ومعرفة المجتمع، وشبكة متطوعيه، وقدرته على الوصول دوراً محورياً في نجاح الاستجابة، خاصة في سد الفجوات التي تركتها المنظمات الأخرى بسبب محدودية الوصول أو نقص التمويل.

٣. تأثرت سرعة الاستجابة بعوامل خارجية ونهج إدارة الطوارئ: بدأ التوزيع الفعال الأول للمساعدات النقدية في حماة (Hama) بتاريخ ٢٣ مايو، بعد أكثر من ثلاثة أشهر من وقوع الزلزال. كان تنسيق الجهود بين الجهات الفاعلة الإنسانية تحديًا رئيسيًا، ما أدى إلى تطبيق نظام تنسيق جديد يسمى غرف العمليات (Ops Rooms) على المستوى المحلي، وهو ما أثر على سرعة الاستجابة. لم يكن من الممكن بدء تقديم المساعدة حتى أصبحت غرف العمليات جاهزة للعمل، كما أن تسجيل السكان المتضررين كان يعتمد على إجراء تقييمات مسبقة بشأن الأضرار للمنازل من قبل المهندسين المدنيين. لم يتم تخصيص مناطق جغرافية للهلال الأحمر العربي السوري أو قوائم بالأشخاص المتضررين للتسجيل إلا بعد إتمام هذه التقييمات. ومع ذلك، وبمجرد الموافقة على قوائم المستفيدين، استغرق توزيع المساعدة النقدية في المتوسط ٣٤ يومًا، وهو أبطأ من البرنامج المنتظم للاستعداد لفصل الشتاء الذي تطلّب ١٣ يومًا فقط للموافقة على القوائم، مما يسلط الضوء على الحاجة إلى تحسين سرعة الاستجابة في العمليات الطارئة المستقبلية بما يتماشى مع طموحات الحركة بشأن المساعدة النقدية.
٤. كشف التقييم عن الحاجة إلى تعزيز النهج المرتكز على احتياجات الناس للمساعدة النقدية كخطوة على المسار الصحيح تم استنتاجها من آليات التغذية الراجعة الحالية: الهلال الأحمر العربي السوري كان رائدًا في تطبيق آلية التغذية الراجعة، وحث المنظمات الأخرى على اتباع النهج نفسه. يثق الناس في الهلال الأحمر العربي السوري، حتى وإن لم يكونوا على دراية بالآليات المحددة للتغذية الراجعة، فهم يعلمون أنهم يمكنهم اللجوء إلى المكتب للحصول على المعلومات والدعم. ومع ذلك، يوصى بزيادة مشاركة المجتمع وتوسيع نطاق تبادل المعلومات للحفاظ على القبول والثقة التي بثها الهلال الأحمر العربي السوري، والحد من التوترات الاجتماعية في ظل تزايد الاحتياجات وانخفاض التمويل الإنساني.
٥. التضخم أثر سلبيًا على القدرة الشرائية للأسر المستفيدة: أعرب المستفيدون الذين تلقوا المساعدة في وقت مبكر من عام ٢٠٢٣ عن رضا أعلى مقارنة بمن تلقوا المساعدة في أواخر ٢٠٢٣ وأوائل ٢٠٢٤. لم تتغير قيمة التحويل النقدي، ولكن ارتفاع الأسعار قلل من القوة الشرائية، مما صعب تلبية الاحتياجات الأساسية. يستدعي هذا الواقع استجابة منسقة بين الجهات الفاعلة الإنسانية وأصحاب المصلحة الوطنيين، حيث سيؤثر على أي استجابات مستقبلية. يمكن للهلال الأحمر العربي السوري أن يلعب دورًا قياديًا في الدعوة إلى تعزيز التنسيق بشأن هذه القضية، نظرًا لفهمه العميق لاحتياجات المجتمعات المحلية وتأثير المساعدات.
٦. كان لدعم القيادة لدى الهلال الأحمر العربي السوري على المستويين الوطني والفروع، إلى جانب الخبرات المتراكمة والقدرات، دور حاسم في تسهيل عمليات المساعدة النقدية. على الصعيد الخارجي، اضطلع الهلال الأحمر العربي السوري بدور رئيسي على المستوى الوطني ومستوى المحافظات مما ساهم بشكل كبير في كسب التأييد لقبول وإدماج المساعدة النقدية ضمن الاستجابة للزلزال. يوفر برنامج التأهب للمساعدة النقدية المستمر، المتماشى مع خطط الأوسع نطاقًا للتأهب للاستجابة الفعالة وتطوير الجمعيات الوطنية، فرصة لتعزيز القدرات الفنية للهلال الأحمر العربي السوري في مجال المساعدة النقدية، ويتطلب دعمًا قياديًا لضبط الأنظمة وتحسين السرعة، والحجم، والمساءلة في حالات الطوارئ.
٧. نجاح نهج "حركة واحدة" لتنسيق المساعدة النقدية: في حين قاد الهلال الأحمر العربي السوري الاستجابة للزلزال، اضطلع الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (IFRC) بدور تنسيق العضوية، وتولت الجمعيات الوطنية الشريكة داخل البلاد قيادة مجموعات العمل الفنية. استفاد هذا الهيكل من التعاون القائم بين الهلال الأحمر العربي السوري والجمعيات الوطنية الشريكة (PNS) في مختلف القطاعات. وعلى الرغم من بقاء الهلال الأحمر العربي السوري في مركز صنع القرار، ساعد هذا النهج في تجنب الازدواجية في الجهود. تولى الصليب الأحمر البريطاني دور قيادة تنسيق المساعدة النقدية، مما مكن وحدة المساعدة النقدية والقسائم (CVA) في الهلال الأحمر العربي السوري من التركيز على التنفيذ، مما انعكس إيجابيًا على سرعة الاستجابة.

## السياق

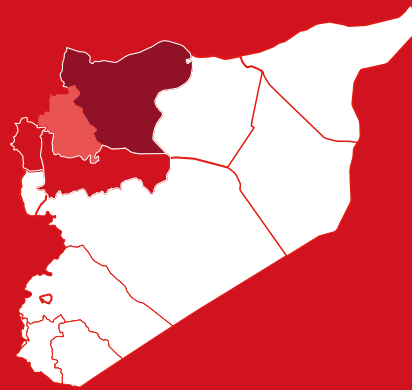
# استجابة الهلال الأحمر العربي السوري للزلزال وبرنامج الاستعداد لفصل الشتاء ٢٠٢٣-٢٠٢٤

في ٦ فبراير ٢٠٢٣، ضربت سلسلة من الزلازل المنطقة الحدودية بين جنوب تركيا وشمال سوريا، حيث بلغت قوة أقوى زلزالين ٧,٨ و ٧,٥ درجات على مقياس ريختر، وتبعتهما أكثر من ٩,٠٠٠ هزة ارتدادية. ورغم أن تأثير الزلزال شعر به معظم سكان سوريا، إلا أن المحافظات الأكثر تضرراً كانت حلب، وحماة، وإدلب، وحمص واللاذقية. أدت هذه الزلازل إلى تفاقم الاحتياجات الإنسانية القائمة، حيث تضرر حوالي ٨,٨ مليون شخص، وتعرض مئات الآلاف للنزوح، كما دُمّر أكثر من ٣٩٠,٠٠٠ منزل، و ٢,١٤٩ مدرسة، و ٢٤١ منشأة صحية. وأسفرت الكارثة عن وفاة أكثر من ٥,٩٠٠ شخص وإصابة أكثر من ١٢,٨٠٠ آخرين، وفقاً للجهات الصحية ووزارة الصحة السورية.

## استجابة برنامج التحويلات النقدية للزلزال

في الفترة ما بين أبريل/نيسان ٢٠٢٣ ومايو/أيار ٢٠٢٤، قدم الهلال الأحمر العربي السوري مساعدات نقدية لأكثر من ٤٠,٩٢٧ أسرة، أو ما يعادل ٢٠٤,٦٣٥ شخصاً. وكانت المساعدة "متعددة الأغراض"، أي أن المستفيدين منها كانوا قادرين على إنفاقها بالطريقة التي يختارونها.

تمت الموافقة على هذه المساعدة من قبل مجموعة العمل الوطنية للمساعدات النقدية، وتضمنت تحويلًا نقديًا لمرة واحدة لتغطية الاحتياجات الأساسية لمدة ثلاثة أشهر. تم تحديد قيمة التحويل النقدي بناءً على سلة الحد الأدنى للإنفاق (MEB)، وهي تقدير للموارد المالية التي تحتاجها الأسرة لتلبية احتياجاتها الأساسية وتكلفتها المتوسطة، حيث بلغ متوسط التحويل النقدي ١,٠٥٠,٠٠٠ ليرة سورية شهرياً (أي ما يعادل ٨٤ دولاراً أمريكياً تقريباً).



| نوع النفقات          | % من سلة الحد الأدنى للإنفاق | MED (SYP) |
|----------------------|------------------------------|-----------|
| الغذاء               | ٦٥,١٣%                       | ٦٨٣,٢٤٧   |
| النظافة              | ٩,٤٩%                        | ٩٩,٥٥     |
| الاتصالات            | ٠,٨٧%                        | ٩,١٢٧     |
| الطاقة               | ٢,٩٩%                        | ٣١,٣٦٧    |
| المواصلات            | ٦,٧٤%                        | ٧٠,٧٠٦    |
| الصحة                | ٤,٥٣%                        | ٤٧,٥٢٢    |
| الملابس              | ٤,٥٣%                        | ٤١,٦٤٧    |
| السكن والمرافق       | ٤,٥٣%                        | ٣٧,٠٣٢    |
| التعليم              | ٢,٢٧%                        | ٢٣,٨١٣    |
| الفعاليات الاجتماعية | ٠,٤٨%                        | ٥,٠٣٥     |
| الإجمالي             | ١٠٠%                         | ١,٠٤٩,٠٥٢ |

جميع التحويلات النقدية تمت عبر شركة الفؤاد للتحويلات المالية، وهي جهة تربطها اتفاقية خدمات طويلة الأمد مع الهلال الأحمر العربي السوري. استمرت المكاتب المحلية لتوزيع المساعدات النقدية في العمل رغم تأثير الزلزال، واستفاد البرنامج من الانتشار الواسع لشركة الفؤاد في المناطق المتضررة لضمان الوصول إلى المستفيدين.

بالنسبة إلى الشركاء الذين لم تكن لديهم اتفاقيات مباشرة مع مقدمي الخدمات المالية (FSPs)، قامت وحدة المساعدات النقدية والقوائم (CVA) في الهلال الأحمر العربي السوري بتسهيل عمليات التحويل النقدي عبر شركة الفؤاد. أما في الحالات التي كان لدى الشركاء عقود قائمة مع مقدمي خدمات مالية آخرين، فقد قامت وحدة المساعدات النقدية والقوائم بمشاركة بيانات المستفيدين المجهولة الهوية (باستخدام معرفات فريدة) مباشرة مع مقدم الخدمات المالية، مما مكّنهم من تنفيذ التحويل النقدي ضمن اتفاقية ثلاثية الأطراف بين الهلال الأحمر العربي السوري، والشريك، ومقدم الخدمات المالية.



هدف مشروع الاستعداد لفصل الشتاء الذي ينفذه الهلال الأحمر العربي السوري إلى دعم الأسر الأكثر ضعفًا من خلال تلبية احتياجاتها الأساسية خلال أبرد شهور السنة، بما في ذلك الوقود، والملابس الشتوية، والأحذية، وذلك عبر تقديم مساعدات نقدية متعددة الأغراض. بلغ إجمالي عدد المستفيدين ٢٤,٥٠٠ أسرة، أي ما يعادل ١٢٢,٥٢٥ شخصًا.

خلال فترة ٢٠٢٣/٢٠٢٤، تضمن البرنامج مكونين رئيسيين:

- الاستجابة الشتوية للزلزال: مخصصة للأسر المتضررة في المناطق المنكوبة بالزلزال.
- المساعدات الشتوية الدورية: موجهة لدعم الأسر الضعيفة في المناطق الريفية.

تضمنت المساعدة مبلغ ٣,٠٠٠,٠٠٠ ليرة سورية (ما يعادل ٢٣٨ دولارًا أمريكيًا تقريبًا) تم تحويله على دفعة واحدة. تم تحديد قيمة التحويل بناءً على تقييم السوق الذي أجراه الهلال الأحمر العربي السوري في سبتمبر ٢٠٢٣، وذلك بما يتماشى مع توصيات مجموعة الإيواء في سوريا بشأن مساعدات الشتاء ومع البرامج الأخرى المقدمة من جهات إنسانية مختلفة لنفس الغرض.

| الاستجابة الشتوية                                       | استجابة الزلزال                                                                                                                                   | الهدف من البرنامج     |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| دعم الأسر الضعيفة في تأمين احتياجاتها الشتوية الأساسية. | توفير منح نقدية غير مشروطة ومتعددة الأغراض للأسر المتضررة من الزلزال لتلبية احتياجاتها الأساسية في الفترة الأولى بعد الكارثة (الاستجابة الطارئة). |                       |
| ٢٤,٥٠٠                                                  | ٤٠,٩٢٧                                                                                                                                            | عدد الأسر المستفيدة   |
| ٣,٠٠٠,٠٠٠ ليرة سورية                                    | ٣,١٥٠,٠٠٠ ليرة سورية                                                                                                                              | قيمة المساعدة المقدمة |
| ١                                                       | ١                                                                                                                                                 | عدد الدفعات           |
| شركة التحويلات المالية الفؤاد                           | شركة التحويلات المالية الفؤاد                                                                                                                     | طريقة التوزيع         |

لمزيد من التفاصيل حول المساعدات النقدية المقدمة من الهلال الأحمر العربي السوري، يُرجى الرجوع إلى الملاحق المدرجة في هذا التقرير.

## فعالية وكفاءة الاستجابة

### الأسئلة الرئيسية

- إلى أي مدى نجح المشروع في تحقيق النتائج المحددة؟
- ما مدى ملاءمة البرنامج من منظور المستفيدين؟ وما تأثيره على رفاههم؟
- إلى أي مدى يمكن الحفاظ على إنجازات المشروع بعد انتهائه؟
- ما مدى ملاءمة تصميم المشروع (معايير الاختيار، الاستهداف، الخدمات، الشروط، الشراكات، التنسيق، إلخ) فيما يتعلق بالأهداف المرجوة؟

### النتائج الرئيسية

١. شملت الأولويات المشتركة للأسر والأفراد الغذاء والدواء والخدمات الصحية والإسكان والتعليم. ومع ذلك، فإن احتياجاتهم الأساسية المبلغ عنها تعتمد على أوضاعهم الشخصية وما إذا كانوا يعيشون في مناطق حضرية أو ريفية. إن الطرق المتنوعة التي استخدم بها الناس المساعدات النقدية تعزز هدف المساعدات النقدية متعددة الأغراض، مما يتيح لهم حرية تحديد الأولويات وفقًا لاحتياجاتهم.
٢. فضل الناس المساعدات النقدية على أشكال المساعدة الأخرى لأنها منحتهم الاستقلالية في اتخاذ القرار بشأن كيفية استخدام الأموال. وعندما سئل الناس عن أولوياتهم في حال حصولهم على المساعدة مرة أخرى، قالوا إنهم يفضلون مبلغًا أكبر يسمح لهم بالاستثمار في سبل عيشهم، أو مزيجًا من النقد والاحتياجات الأساسية العينية حتى يتمكنوا من استخدام النقد للاستثمار في سبل عيشهم. وأعرب المستفيدون أيضًا عن تفضيلهم لتلقي دفعة واحدة بدلًا من دفعات متعددة أصغر حجمًا. سمح المبلغ الإجمالي بالتخطيط المالي بشكل أفضل، ووفر شعورًا بالأمان، ومكن من اتخاذ القرارات الاستراتيجية والاستثمارات في إعادة بناء المنازل أو سداد الديون.
٣. عبر المستفيدون عن أن المساعدة النقدية أعادت لهم كرامتهم وخففت عنهم عبء إعالة أسرهم لعدة أشهر، وساهمت بشكل إيجابي في رفاه أفراد الأسرة كافة. كما لعبت دورًا حاسمًا في الحد من استراتيجيات التكيف السلبية، مثل إخراج الأطفال من المدارس أو تراكم الديون غير القابلة للسداد. علاوة على ذلك، ساهمت المساعدة في الحد من اللجوء إلى خيارات غذائية غير صحية، مثل استخدام زيت النخيل لإطعام الأطفال، أو الاعتماد على النفايات ومخلفات الحيوانات كوقود للطهي.

٤. على الرغم من أن جميع المستفيدين أعربوا عن امتنانهم للهلال الأحمر العربي السوري، إلا أن التقييم كشف أن مستويات الرضا كانت أعلى لدى من تلقوا المساعدة في وقت مبكر من عام ٢٠٢٣. ويرجع ذلك إلى الارتفاع الكبير في التضخم لاحقاً<sup>٢</sup>، مما أدى إلى زيادة الأسعار بشكل ملحوظ خلال العام، بينما ظل مبلغ التحويل النقدي ثابتاً. ونتيجة لذلك، تراجعت القوة الشرائية للأسر التي تلقت المساعدة في أواخر ٢٠٢٣ وأوائل ٢٠٢٤.
٥. كانت الأولوية الأساسية للأفراد هي استخدام المساعدة لإلغاء الديون. إن القدرة على سداد الديون كانت بمثابة كرامة. تتحمل الأسر الديون من خلال شراء الضروريات مثل الغذاء والدواء، مما يضع الكثير من الضغوط على الأسر. بالنسبة لأولئك الذين تضررت منازلهم بسبب الزلزال، فإن النفقات المتعلقة بالإصلاحات والإيجار دفعت الناس إلى ديون كبيرة.
٦. تم تقديم المساعدة الشتوية للأسر المتضررة من الزلزال بين فبراير ومارس ٢٠٢٤، أي في وقت متأخر مقارنة بالمساعدات الشتوية المعتادة التي تُمنح في ديسمبر/يناير، ويرجع ذلك أساساً إلى التعديلات التي طرأت على نظام غرف العمليات (وهي آلية إدارة الطوارئ وتأثيرها على الاستجابة وسيتم تفصيلها في القسم التالي من هذا التقرير). وعلى الرغم من أن توقيت المساعدة لم يكن دقيقاً مباشراً للبرنامج، إلا أنها تزامنت مع شهر رمضان وعيد الفطر، وهو ما حظي بتقدير كبير من قبل المستفيدين.
٧. كان هدف المشروع في تلبية الاحتياجات الأساسية مناسباً، لكن كانت هناك حاجة إلى دعم تكميلي في مجالي الإيواء والتعافي. كما أن تعزيز المشاركة المجتمعية والمساءلة (CEA)، خاصة بعد انحسار الأزمة الأولية وزيادة توفر القدرات، كان من شأنه تحسين فهم الناس لأهداف المساعدة. وإن إشراك المجتمع في تحديد معايير اختيار المستفيدين من المساعدة الشتوية كان سيؤدي إلى استهداف أكثر دقة. كما أشار المشاركون في المجموعات المركزة وأصحاب المصلحة الرئيسيون إلى أنه كان ينبغي إضفاء قدر أكبر من المرونة على البرامج بحيث تتكيف بمرور الوقت مع معدلات التضخم وتأخذ في الاعتبار حجم الأسر.

"أطفالي يسألونني دائماً لماذا أنا حزينة. كنت قلقة لأننا لا نملك المال لتلبية احتياجاتنا. وعندما وصلت المساعدة، رأوني أبتمس، وكنا جميعاً سعداء".  
إحدى المشاركات في مجموعة نقاش مركزة

"تخيل ألا يكون لديك أي نقود لعدة أشهر، أن تضطر إلى خفض رأسك كلما مررت بجانب شخص تدين له بمال. ثم فجأة، يصبح لديك نقود، يمكنك سداد ديونك، وتشعر بأنك إنسان مرة أخرى. لقد أعادت إلينا الكرامة".  
إحدى المشاركات في مجموعة نقاش مركزة

"شهر رمضان هذا كان مختلفاً. شعرت وكأنني أغنى رجل في العالم لأنني استطعت الاعتناء بأطفالي".  
أحد المشاركين في مجموعة نقاش مركزة

"ليس لدينا ديون الآن؛ لقد استعدينا كرامتنا".  
سيدة من ذوي الإعاقة شاركت في مقابلة جماعية

"كنا قد فقدنا الأمل، ثم جاءت المساعدة النقدية وأعادت إلينا الأمل. هناك شيء جيد في الحياة مجدداً".  
أحد المشاركين في مجموعة نقاش مركزة



أثرت المساعدة بشكل إيجابي على حياة المستفيدين، حيث خففت الضغط عن الأسر في تلبية احتياجاتها الأساسية، وساهمت في تحسين رفاههم. تمكنت الأسر من تأمين الغذاء بشكل أفضل، كما زادت قدرتها على الوصول إلى الخدمات الصحية، حيث أولت الأولوية لعلاج لم يكن بوسعها تحمله سابقاً. بعض المستفيدين تمكنوا من التخطيط لمستقبلهم والاستثمار في مشاريع مدرة للدخل. كما أن سداد الديون ساهم في استعادة كرامتهم وثقتهم بأنفسهم. وفرت منهجية تقييم الرفاه نظرة شاملة عن تأثير المساعدة، من خلال الربط بين الظروف المادية والجوانب الأخرى التي تتيح فهماً أعمق لحياة الناس وأولوياتهم.

”

”المساعدة النقدية كانت كقطرة ماء على أرض عطشى.“

أحد المشاركين في مجموعة نقاش مركزة

”النقد كان جيداً لأنه أعطانا حرية شراء ما نحتاجه.“

إحدى المشاركات في مجموعة نقاش مركزة

”المساعدة كانت مفيدة، لكنها تبقى مجرد مساعدة، ولا تكفي لتلبية جميع احتياجاتنا.“

أحد المشاركين في مجموعة نقاش مركزة

“

## كيفية استخدام الناس للمساعدة النقدية

تختلف احتياجات الناس وأولوياتهم بشكل كبير تبعاً لظروفهم الشخصية، وما إذا كانوا يعيشون في مناطق حضرية أو ريفية، بالإضافة إلى المحافظة التي يقيمون فيها.

| الأولويات الرئيسية المذكورة                                                                    | أوجه الإنفاق التي استخدم المستفيدون المساعدة النقدية فيها                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| الغذاء، الأدوية والخدمات الصحية، السكن/الإيواء، سبل العيش، التعليم، الكهرباء، الوقود، والمياه. | الغذاء، والأدوية والخدمات الصحية بما في ذلك العمليات الجراحية، وإصلاح المنازل والإيجارات، وسداد الديون، والتعليم، والملابس والأحذية الشتوية للأطفال. تم ذكرها بشكل أقل شيوعاً: الأدوات المنزلية والأجهزة الكهربائية، والاستثمار في سبل العيش. |

لم يكن استخدام المستفيدين للمساعدة النقدية عشوائياً، بل تأثر بظروفهم الشخصية، ونوع الاستجابة التي حصلوا على المساعدة من خلالها (زلزال أو شتاء)، وتوقيت تلقيهم لها. وبوجه عام، كان الأطفال ورفاههم أولوية أساسية لدى جميع المستفيدين، حيث تم تخصيص جزء كبير من المساعدة لتلبية احتياجاتهم.

**الغذاء** كان أولوية لكل المشاركين في المجموعات النقاشية والمستجيبين في المقابلات الفردية. فمع التراجع الكبير في توزيع السلال الغذائية في سوريا، لم يعد معظم الناس يتلقون أي شكل من أشكال المساعدة الغذائية، ما اضطرهم إلى تحمل هذه النفقات بأنفسهم. وقد أدى ذلك إلى زيادة الإنفاق الأسري على الغذاء، حيث أصبحت محلات البقالة الدائن الأكبر للعديد من الأسر. مكنت المساعدة النقدية المستفيدين من شراء طعام أفضل جودة وأكثر تنوعاً، بما في ذلك اللحوم والخضروات والأطعمة الخاصة بالرضع مثل حليب الأطفال. كما ذكر المستفيدون أن المساعدة مكنتهم من تأمين غذاء أفضل لمدة تتراوح بين شهرين إلى ثلاثة أشهر.



”

”كان أطفالنا يحملون بتناول الدجاج. عندما استلمت المساعدة النقدية، اشترت دجاجاً وحطباً، أشعلت النار، حَمَمْتُ أطفالنا بماء دافئ، وتناولنا جميعاً الدجاج.“

إحدى المشاركات في مجموعة نقاش مركزة

“



تم تصنيف نفقات **السكن**، سواء الإيجار أو إصلاح المنازل، في المرتبة الثانية بين الأولويات. فبالنسبة للأسر التي تضررت منازلها بسبب الزلزال، كان الهدف الأساسي إجراء الإصلاحات اللازمة للبقاء في المنزل أو العودة إليه، حيث لم تكن لديهم القدرة المالية على دفع الإيجار. على الرغم من أن المساعدة النقدية كانت تهدف إلى تغطية الاحتياجات الأساسية، بما في ذلك بعض النفقات المرتبطة بالسكن، إلا أن المبلغ لم يكن كافيًا لإصلاح المنازل المتضررة بشكل كبير. ومع ذلك، في بعض الحالات التي تعرضت فيها مباني سكنية كاملة لأضرار، اجتمع السكان وقاموا باستثمار المساعدة النقدية في إصلاح المرافق المشتركة. ومع ذلك، كانت تكلفة إصلاح الأضرار الكبرى في المباني باهظة، ولذلك كان الأمل يحدوهم في الحصول على مساعدة خاصة من الحكومة. وفي بعض المناطق، استخدم المستفيدون المساعدة في شراء بطاريات لضمان توفير الكهرباء لساعات أطول. كما أشارت بعض النساء - في حالتين حسب التقرير - إلى شراء غسالات يدوية.

بالنسبة للأفراد في المناطق الريفية، لا سيما النازحين العائدين إلى منازلهم الأصلية، حظيت إصلاحات المنازل والمرافق بأولوية قصوى. وتحظى الكهرباء بأهمية خاصة حيث لا توجد كهرباء؛ ففي بعض الحالات، استثمر الأشخاص في الألواح الشمسية، كما اشترى البعض أبواب ونوافذ لحماية المنازل من العوامل الجوية ولتكون المنازل أكثر أمانًا. شكلت الملابس والأحذية الشتوية، خاصة للأطفال، والأغطية والفُرش، جزءًا كبيرًا من النفقات.



تمثل **خدمات الرعاية الصحية والأدوية** عبئًا ماليًا كبيرًا على الأسر، وتشكل جزءًا كبيرًا من ديونهم. ساعدت المساعدة النقدية في تمكين الأسر من الحصول على الرعاية الصحية والعلاجات اللازمة، وكان ذلك ضروريًا بشكل خاص للعائلات التي لديها أفراد يعانون من إعاقات أو أمراض مزمنة، والذين يحتاجون إلى أدوية منتظمة ومنتجات صحية خاصة. ذكر العديد من الأسر أنها استغلت المساعدة النقدية في إجراء عمليات جراحية كانوا ينتظرونها منذ فترة طويلة، خاصة للأطفال وللأفراد ذوي الإعاقة. كما مكنتهم المساعدة من الحصول على رعاية طبية أفضل، مثل زيارة أطباء متخصصين في دمشق وتأمين رعاية خاصة للأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة.



كانت **الديون** من أكبر مصادر الضغط النفسي على الأسر، لذا حرصوا على تخصيص جزء كبير من المساعدة لسدادها. في بعض الحالات، تم إنفاق ما يصل إلى ٨٠% من المساعدة على تسوية الديون. أفاد العديد من المستفيدين بأنهم اضطروا إلى الاستدانة لأول مرة بعد الزلزال، بسبب فقدان منازلهم واضطرارهم إلى دفع إيجارات أو تنفيذ إصلاحات كبرى. ومن بين القصص التي وردت خلال التقييم، حالة أسرة فقدت منزلها خلال الزلزال، وتعرض معيها الوحيد لإصابة أثناء محاولته إنقاذ جاره، ما أدى إلى إعاقته وعدم قدرته على الاستمرار في عمله كسائق. ونتيجة لذلك، اضطرت العائلة إلى الاستدانة لأول مرة، وهو ما كان بمثابة عبء نفسي شديد عليهم، حيث شعروا بالخلل من موقفهم الجديد.

”كان مكبلين بدين كبير للمخبز. ولكن في يوم استلامي للمساعدة النقدية، ذهبتُ إلى المخبز مع أطفالي؛ وسددتُ الدينَ واشتريتُ كلَّ ما أردناه من خبز.“

إحدى المشاركات في مجموعة نقاش مركزة

وعلى الرغم من أن جميع الذين أجرينا معهم المقابلات قالوا إنهم يعطون الأولوية **لسبل العيش**، إلا أن بعضهم فقط تمكنوا من استخدام جزء من المال في أنشطة مدرة للدخل. بالنسبة لغالبية الناس، لم يكن هناك ما يكفي من المال بعد تغطية الاحتياجات الأساسية للاستثمار في سبل العيش. وكان أولئك الذين حصلوا على دفعتين، المساعدة في حالات الزلزال ثم الدعم لفصل الشتاء، أكثر ميلًا إلى الاستثمار في سبل العيش.



"نريد فرص عمل، نريد أن نعيش بكرامة، لا أن نبقى معتمدين على المساعدات."

إحدى المشاركات في مجموعة نقاش مركزة



**التعليم** أولوية لجميع الأسر، وجميعهم ينفقون جزءاً من أموالهم على المواد والرسوم المدرسية لتمكين الأطفال من مواصلة التعليم أو استئنافه. وفي المناطق الريفية، كان الحصول على التعليم الأساسي والمواد المدرسية من الأولويات الرئيسية؛ وفي المناطق الحضرية، يعطي الناس الأولوية لجميع المستويات، الأساسية والثانوية والجامعية. وبشكل عام، أشار جميع المشاركين في مجموعات التركيز إلى أن الأطفال ورفاهتهم يشكلون الأولوية الرئيسية بالنسبة لهم، وتم استخدام جزء مهم من المساعدة لدعم احتياجاتهم.



"يجب أن يذهب أطفالنا إلى المدرسة، حتى يحصلوا على مستقبل أفضل، ويتمكنوا من الاعتناء بنا عندما نتقدم في العمر."

أحد المشاركين في مجموعة نقاش مركزة



## الاختلافات بين المجموعات

قُدرت النساء بشكل خاص القدرة على شراء الطعام وتوفير وقود الطهي (الغاز) بدلاً من الاضطرار إلى البحث عن الحطب أو استخدام النفايات لإشعال النار، حيث إن الغاز والوقود أسرع وأكثر نظافة. وقامت بعض النساء بشراء غسالات يدوية، وكان هذا مهماً بشكل خاص للنساء اللاتي يعتنين بأفراد من ذوي الإعاقة. كما وذكرت إحدى النساء أن إصلاح المنزل كان أمراً ضرورياً جداً بالنسبة لهن، حيث يمكن أن يكون المنزل المتضرر غير آمن، وخاصةً للنساء.



اعتبرت الأسر التي تضم أفراداً من ذوي الإعاقة أن القدرة على الوصول إلى خدمات صحية وتعليم متخصص بجودة أفضل كانت من أهم الفوائد التي قدمتها المساعدة النقدية. تم ذكر مستلزمات النظافة، مثل الحفاضات للأطفال وكبار السن، بشكل متكرر باعتبارها حاجة أساسية. وفي جميع المجموعات، أشار المستفيدون إلى أنهم استخدموا المال للحصول على علاجات طبية كانوا قد أجلوها لفترات طويلة، خاصةً للأطفال.



في المناطق الريفية، يفضل الناس السفر إلى المدن الكبرى لشراء احتياجاتهم، حيث تكون الأسعار في القرى والمحلات الصغيرة مرتفعة نسبياً.



في المناطق الحضرية، وخاصة في اللاذقية (Latakia)، استثمر المستفيدون بشكل أكبر في التعليم العالي، بما في ذلك التعليم الجامعي.

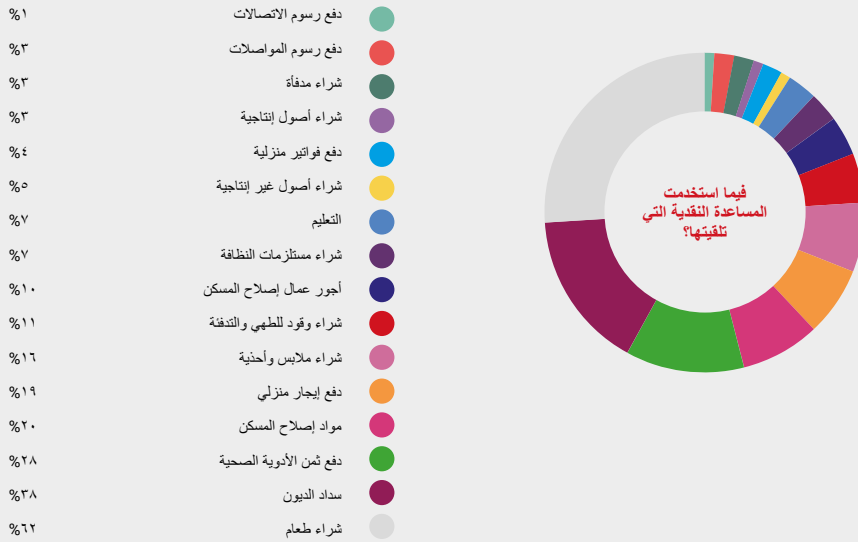


لمزيد من التفاصيل حول المساعدات النقدية المقدمة من الهلال الأحمر العربي السوري، يرجى الرجوع إلى الملاحق الواردة في هذه الوثيقة.

## متابعة ما بعد التوزيع

### الاحتياجات الأساسية

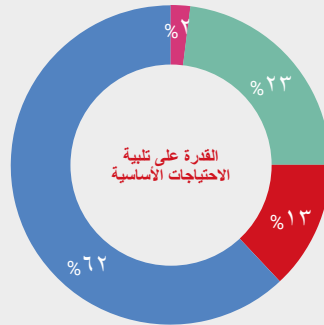
أظهرت نتائج الاستطلاع الذي أجري بعد توزيع المساعدة النقدية بيانات مماثلة حول أولويات الاحتياجات الأساسية للمستفيدين، حيث شملت الغذاء، وتسديد الديون، والصحة والأدوية، والاحتياجات المتعلقة بالسكن.



فيما استخدمت  
المساعدة النقدية التي  
تلقونها؟

أظهرت التقارير الصادرة بعد التوزيع أن ٢٣% من المستفيدين تمكنوا من تغطية معظم احتياجاتهم الأساسية، وأن ٦٢% تمكنوا من تلبية بعض احتياجاتهم، في حين لم يتمكن سوى ٢% من تغطية جميع احتياجاتهم، بينما لم يتمكن ١٣% من تلبية أي من احتياجاتهم الأساسية باستخدام المساعدة النقدية.

كل  
معظم  
لا يوجد  
بعض



القدرة على تلبية  
الاحتياجات الأساسية

## التأثير على رفاهية الناس والمجتمعات

تشمل الرفاهية، أو تحقيق حياة كريمة، الجوانب الجسدية والاجتماعية والنفسية للأفراد، إضافة إلى تلبية احتياجاتهم الأساسية، وتعزيز قدراتهم، وتوفير الفرص والموارد التي يمكنهم الوصول إليها. يستعرض هذا القسم الصحة النفسية، وحرية الاختيار، والعلاقات الاجتماعية، مكملاً الجوانب الأخرى التي ركزت على الاحتياجات المادية، والصحة الجسدية، وأولويات الأفراد وقدرتهم على تلبية متطلباتهم الأساسية.

| ٥. حرية الاختيار والتصرف                                                                                                                                                                    | ٤. العلاقات الاجتماعية                                                                         | ٣. السلامة والأمن                                                                                                                                           | ٢. الصحة                                                | ١. الظروف المادية                                                                                         | مجالات الرفاهية |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| القدرة على ممارسة الحقوق والفرص بما يتماشى مع القيم الشخصية، وتحقيق المساواة بين الجنسين، والحصول المتكافئ على التعليم، وحرية اختيار المهنة أو نمط الحياة، والتمتع بالوقت والمساحة للترفيه. | التماسك الاجتماعي، الاحترام المتبادل، القدرة على تقديم المساعدة وتلقيها، والمشاركة في المجتمع. | السلامة الشخصية، إمكانية الوصول إلى الموارد، الحماية أثناء الكوارث أو الوقاية منها، سلامة السكن/المأوى، السلامة في بيئة العمل، والحماية من المخاطر البيئية. | الصحة الجسدية والنفسية، ومدى الوصول إلى الخدمات الصحية. | الأوضاع المعيشية للفرد، بما في ذلك قدرته على تلبية احتياجاته الأساسية من الغذاء، والعمل، والسكن، والمأوى. | تشمل            |

المصدر: إرشادات الرفاه الصادرة عن الصليب الأحمر البريطاني (BRC) واللجنة الدولية للصليب الأحمر (ICRC).

تمت موازنة مفهوم الرفاه والأسئلة المرتبطة به بدعم من فريق الهلال الأحمر العربي السوري لضمان ملاءمتها الثقافية وقبولها من قبل المشاركين. وقد تم تصميم الأسئلة لكل من الرجال والنساء بحيث تتناول مشاعر الأفراد، والضغوط التي يواجهونها في تأمين احتياجات أسرهم، وتأثير المساعدة على العلاقات الأسرية والمجتمعية، بالإضافة إلى قدرة الأفراد على اتخاذ قرارات حياتية تتجاوز تأمين الاحتياجات الأساسية.

"قبل المساعدة كنت أعتقد أنني سأقضي رمضان كله باكياً، لكن بعد وصولها تمكنا من شراء الطعام والمشروبات للاحتفال، وكأنها هدية من الله."

أحد المبلغين الرئيسيين من الأشخاص ذوي الإعاقة

"عدت لأنام على وسادتي من جديد".  
مشارك في مجموعة نقاش مركزة

"استخدمت المال لدفع إيجار ستة أشهر، أشعر الآن بالراحة والطمأنينة".  
مشارك في مجموعة نقاش مركزة

"قبل الحصول على المساعدة كنت دائم الحزن، الآن أبتسم من جديد".  
مشارك في مجموعة نقاش مركزة

"كنت سعيداً لأنني استطعت مساعدة ابني في سداد ديون العائلة، كان يشعر بضغط كبير، وكنت قلقاً عليه".  
مشارك في مجموعة نقاش مركزة



## الصحة النفسية



كانت المساعدة النقدية بمثابة تخفيف للضغط النفسي التي تعاني منها الأسر، حيث مكنتهم من تلبية احتياجاتهم الأساسية، وقللت من شعورهم بالقلق، وزادت من تفاؤلهم وحافزهم نحو المستقبل. وكانت الرسالة المشتركة بين المشاركين أن جميع أفراد الأسرة شعروا بالسعادة بمجرد حصولهم على المساعدة.

أبرز الآثار التي أبلغ عنها المشاركون في المجموعات المركزة:

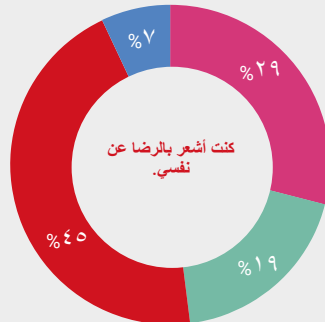
- زيادة الشعور بالسعادة والإيجابية.
- تعزيز الدافع لمستقبل أفضل.
- تخفيف الضغط المتعلق بتأمين احتياجات الأسرة.
- شعور الأفراد بمزيد من الطمأنينة والتفاؤل بالحياة.
- الإحساس بالارتياح لوجود الغذاء لفترة معينة على الأقل.
- استعادة الشعور بالكرامة والاحترام الذاتي بعد تسديد الديون.
- تقليل التوتر والضغط النفسي نتيجة القدرة على تحمل تكاليف العلاج الطبي والرعاية الصحية التي لم تكن في متناولهم سابقاً.
- مشاركة الآباء فرحة أطفالهم عند تمكنهم من شراء ملابس وأحذية جديدة لهم.
- تحفيز الأطفال على الذهاب إلى المدرسة بعد حصولهم على الأدوات المدرسية (دفاتر، أقلام، حقائب مدرسية، إلخ).
- شعور أهل بالرضا عن أنفسهم لقدرتهم على إبقاء أطفالهم في المدرسة.
- تمكن العائلات من شراء مواد ذات استخدام دائم مثل (سجاد، باب، إضاءة، إلخ) إلى جانب تأمين الغذاء.

## نتائج متابعة ما بعد التوزيع<sup>١</sup>

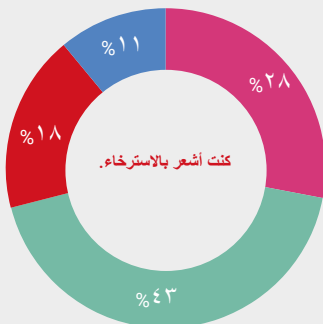
**الرفاهية:** شمل استطلاع ما بعد التوزيع استفسارات حول الرفاهية بعد تلقي المساعدة، على الرغم من عدم وجود معلومات أساسية للمقارنة.

- أفاد ٥٥% من المشاركين في الاستطلاع أنهم يشعرون بقدرتهم على التعامل مع المشكلات بشكل أفضل.
- وأفاد ٤٦% بشعورهم بالرضا عن أنفسهم طوال الوقت أو معظمه.
- وأفاد ٤٨% من الأشخاص أنهم يشعرون بالاسترخاء طوال الوقت أو معظمه.

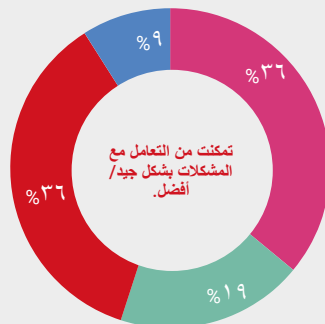
دائماً  
Most of the time  
Rarely  
Sometimes



كنت أشعر بالرضا عن نفسي.



كنت أشعر بالاسترخاء.



تمكنت من التعامل مع المشكلات بشكل جيد/أفضل.

## العلاقات الأسرية



"أصبح بإمكاننا الجلوس معًا، وشرب القهوة والشاي، والتحدث كعائلة عن كيفية استخدام المال."

مشارك في مجموعة نقاش مركزة

"عدنا لنشعر بأننا عائلة مرة أخرى. اشتريت بعض الحلوى لأطفالي وهدية لزوجتي، وشعرنا بأننا مميزون."

مشارك في مجموعة نقاش مركزة

"عادت الابتسامات إلى منزلنا."

مشارك في مجموعة نقاش مركزة

"لم أستقبل أي شخص في منزلي لفترة طويلة لأنني كنت أشعر بالخجل من عدم قدرتي على تقديم حتى كوب من الشاي، والآن يمكنني استقبال الضيوف ودعوتهم لشرب الشاي."

مشارك في مجموعة نقاش مركزة

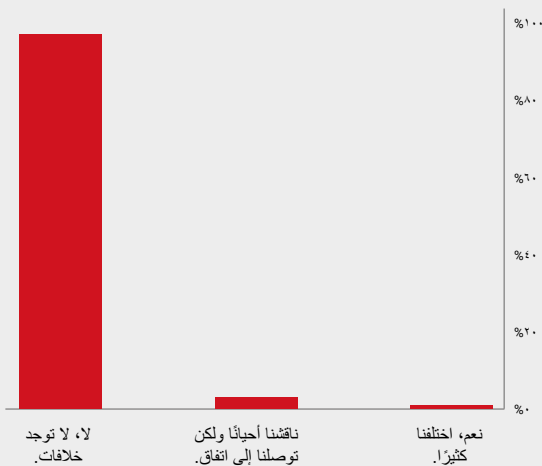
ساهمت المساعدة النقدية في تقليل التوتر، مما انعكس إيجابيًا على العلاقات الأسرية.

أقر الرجال والنساء بأن لديهم أولويات مختلفة أحيانًا، إلا أنهم كانوا قادرين على تجاوز خلافاتهم بسرعة، حيث كانت الاحتياجات الأساسية تمثل أولوية مشتركة للجميع. ولم يتم الإبلاغ عن أي حوادث كبيرة. أما بالنسبة للأسر التي تضررت منازلها بشكل كبير بسبب الزلزال، فقد اتفق جميع أفراد الأسرة على أن إصلاح المنزل هو الأولوية القصوى.

شكلت احتفالات رمضان وعيد الفطر مصدرًا مهمًا للفرح، حيث ذكر البعض أنهم لم يتمكنوا من الاحتفال أو شراء ملابس جديدة للأطفال في العيد منذ خمس سنوات. وبالنسبة للبالغين، كانت القدرة على شراء الملابس والحلويات والهدايا لأطفالهم مصدر سعادة كبيرة، حيث انعكس فرح الأطفال على آبائهم، مما زاد من الإحساس بالرضا الأسري.

ومع ذلك، ظهرت بعض التوترات العائلية وحتى حالات انقطاع العلاقات عندما طُلب من المستفيدين مشاركة أموال المساعدة مع أقاربهم ورفضوا ذلك. في المقابل، سجلت أيضًا حالات من التضامن حيث قام بعض المستفيدين بتقاسم الأموال مع أفراد أسرهم لدعمهم.

هل كانت هناك أي خلافات بشأن استخدام المساعدة؟



## نتائج متابعة ما بعد التوزيع

### اتخاذ القرارات في الأسرة

هناك أكثر من ٦٠% من المشاركين في الاستبيان أفادوا بأن القرارات المتعلقة باستخدام المساعدة النقدية تم اتخاذها بشكل مشترك بين الرجل والمرأة في الأسرة. وأكد ٩٦% من المشاركين عدم وجود خلافات حول استخدام الأموال، بينما أشار ٣% إلى وجود خلافات بسيطة تم حلها، إلا أن ١% فقط أفادوا بوجود خلافات كبيرة لم تُحل.

### من في أسرتك يقرر ما ينبغي فعله؟



## القرارات الشخصية واستخدام المساعدة خارج نطاق الاحتياجات الأساسية

يفضل الناس المساعدة النقدية على غيرها من أشكال الدعم لأنها تتيح لهم اتخاذ قراراتهم بأنفسهم وفقًا لاحتياجاتهم الفعلية. نظرًا لأن المساعدة النقدية كانت مخصصة لتغطية الاحتياجات الأساسية والاستجابة لحالة الطوارئ، فإن المبلغ لم يكن كافيًا لتمكينهم من التخطيط طويل الأجل أو اتخاذ قرارات مصيرية. ومع ذلك، استطاع المستفيدون اتخاذ قرارات لم يكن بإمكانهم اتخاذها سابقًا، والتي كان لها أثر مستدام، مثل الوصول إلى الرعاية الصحية، ودعم التعليم، والاستثمار في سبل العيش.

عند مناقشة القرارات الحياتية في المجموعات المركزة، كانت أبرز المجالات التي ركز عليها المشاركون هي سبل العيش والتعليم والعلاجات الطبية والعمليات الجراحية، ومن أمثلة ذلك ما يلي:

- سداد رسوم مدرسة لطفل من ذوي الاحتياجات التعليمية الخاصة.
- دعم تعليم الأطفال، مثل حالة المرأة التي استطاعت إقناع ابنها بمواصلة دراسته لأن المساعدة النقدية غطت احتياجات الأسرة الأساسية لفترة معينة.
- طلب قرض إضافي لاستكمال المساعدة والبدء بمشروع مدّ للدخل بهدف ادخار المال وشراء منزل في المستقبل.

## العلاقات المجتمعية

ظهرت بعض الضغوط والتوترات في المجتمعات التي لم يتلقَ جميع الأفراد فيها المساعدة النقدية. وكان غياب المعلومات الواضحة حول الفئات المستهدفة بالمساعدة، وأسباب استهدافهم، ومواعيد وصول المساعدة بمثابة السبب الرئيسي لهذه التوترات. نظرًا لأن توقيت صرف المساعدات النقدية الخاصة بالزلزال كان مرتبطًا بتقييم الأضرار التي لحقت بالمنازل، وكانت جهات مختلفة مسؤولة عن هذه التقييمات في مناطق مختلفة وأحيانًا متجاورة، شعر السكان بالارتباك وعدم وضوح العملية وما يجب توقعه. كما أدى عدم قدرة بعض المستفيدين على تفسير سبب حصولهم على المساعدة لغير المستفيدين إلى توتر العلاقات بينهم.

ومع ذلك، كان التضامن هو السمة الأبرز، حيث أعرب كثير من الناس عن قلقهم تجاه الأشخاص المحتاجين الذين لم يتلقوا المساعدة، وطالبوا بتقديم الدعم لهم.

في المناطق المتضررة من الزلزال التي حصل جميع الجيران فيها على المساعدة، كان الوضع جيدًا بل وتحسن في بعض الحالات. خطط سكان بعض المباني السكنية معًا لإجراء إصلاحات جماعية. لكن لم يكن هذا الحال في كل المناطق، حيث أدت اختلاف الأولويات بين الجيران إلى نشوء خلافات في بعض الأحيان.

بشكل عام، في بعض المجتمعات، تحسن الوضع الاقتصادي بشكل طفيف، حيث تمكن مئات الأشخاص من سداد ديونهم وشراء المزيد من الاحتياجات، مما أدى إلى ضخ المزيد من السيولة في الاقتصاد المحلي.





## التأثيرات الأخرى للمساعدات والاستدامة بعد انتهاء عمر المشاريع

رغم أن المساعدة النقدية قُدمت كاستجابة إنسانية ولم تكن مصممة لدعم الصمود على المدى الطويل، إلا أن لها آثارًا إيجابية طويلة الأمد، حيث مكنت الأسر من الوصول إلى الخدمات الصحية والعلاجات، وأتاحت للأطفال متابعة تعليمهم، ومكنت من الاستثمار في سبل العيش، وعززت الأسواق المحلية.

### الأسواق



في البداية، كان من المخطط إجراء تقييم لأثر المساعدة النقدية على الأسواق، لكن تم إلغاؤه لاحقًا لأن التحليل الأولي أظهر أن المساعدة لم تؤثر على الأسعار أو توفر المنتجات، وذلك لعدة أسباب.

ظلت الأسواق في المناطق المتضررة بالزلزال في سوريا تعمل بشكل طبيعي ولم تتأثر بشكل كبير. وتم إعطاء الأولوية للمناطق الحضرية حيث تشمل أنظمة السوق مجموعة كبيرة ومتنوعة من البائعين، وخاصة بالنسبة للمنتجات الأساسية، والذين لا يقتصرون على سوق واحدة، ولكن ينتشرون في جميع أنحاء المنطقة. علاوة على ذلك، اعتاد الناس على السفر لشراء احتياجاتهم إلى الأماكن التي تكون فيها الأسعار أكثر ملاءمة ولا تقتصر على منطقة واحدة. علاوة على ذلك، تم تسليم المساعدة النقدية على مدى فترة طويلة من أبريل/نيسان ٢٠٢٣ إلى يونيو/حزيران ٢٠٢٤، مما يعني أنه لم يكن هناك دفعة واحدة ضخمة من المال في نفس الوقت في نفس المنطقة.

أكد جميع المشاركين في الاستبيان والمجموعات المركزة أن التضخم، وليس المساعدة النقدية، كان السبب الرئيسي لارتفاع الأسعار. أما فيما يتعلق بتوفر المنتجات، فقد كان الدواء هو البند الوحيد الذي أعرب المستفيدون عن قلقهم بشأن توفره، لكنهم أشاروا إلى أن ذلك يرجع إلى السياسات الصحية وليس إلى المساعدة النقدية.

أثرت عمليتان خيريتان غير مرتبطتين على الأسعار. أدى توزيع المواد الغذائية العينية خلال شهر رمضان إلى انخفاض أسعار المواد الغذائية، ولكن عندما توقفت الطرود الغذائية حدث العكس وارتفعت الأسعار.

رغم عدم تسجيل آثار سلبية، إلا أن هناك بعض التأثيرات الإيجابية التي تم رصدها:

- انتعاش الأسواق المحلية، حيث توفر لدى الناس المال لشراء المزيد من المنتجات، مما أدى إلى زيادة النشاط الاقتصادي.
  - سداد الديون ساعد البائعين على إعادة تزويد متاجرهم بالبضائع، مما زاد من توفر المنتجات في الأسواق.
  - استعادة ثقة البائعين بالمشتريين بعد سداد ديونهم، ما جعل المستفيدين يشعرون بإمكانية الحصول على الائتمان مجددًا في المستقبل عند الحاجة.
- لكن الوضع كان مختلفًا بعض الشيء في المناطق الريفية، حيث يعتمد السكان على شراء السلع بالدين من البائعين المحليين، لكن عند توفر المال، يفضلون التوجه إلى الأسواق الحضرية حيث تكون الأسعار أقل. هذا يعني أنهم سددوا ديونهم محليًا لكنهم أنفقوا أموال المساعدة النقدية في الأسواق الحضرية.

"لم تكن هناك أي آثار سلبية. وكان البائعون سعداء لأننا سددنا ديوننا، واستعادوا أموالهم. كما استعدنا ثقتهم بنا."

مشارك في مجموعة نقاش مركزة.

## سبل العيش



لم يكن الهدف من المساعدة النقدية هو تطوير سبل العيش، لكن الأسر التي استطاعت إعطاء الأولوية لأنشطة توليد الدخل فعلت ذلك، لرغبتها في تحقيق الاستقلال عن المساعدات الإنسانية.

الأشخاص الذين حصلوا على كَليّ من المساعدة النقدية الخاصة بالزلزال والمساعدة الشتوية، بالإضافة إلى الأسر التي كانت أوضاعها الاقتصادية قبل الأزمة أفضل نسبيًا، كانوا أكثر قدرة على استثمار الأموال في أنشطة تعزز سبل العيش. وكان هذا الحال أيضًا بالنسبة للأسر التي تلقت مساعدات من منظمات أخرى، مما مكنها من تخصيص المساعدة النقدية لأغراض مرتبطة بسبل العيش. بالمقابل، كلما زادت هشاشة الوضع الاقتصادي للأسر، قلت قدرتها على الادخار والاستثمار، حيث احتاجت إلى استخدام المبلغ بالكامل لسداد الديون وتغطية الاحتياجات الأساسية.

تشمل أنشطة سبل العيش التي بدأها المستفيدون بالمساعدة النقدية ما يلي:

- الأنشطة المرتبطة بالزراعة: شراء الماعز لبيع الحليب؛ تربية الدجاج للاستهلاك والبيع؛ شراء البذور للزراعة.
  - التجارة: بيع الحرف اليدوية مثل عصابات الرأس والأساور التقليدية؛ شراء وبيع مستحضرات التجميل ومنتجات النظافة؛ شراء عربة لبيع الخضروات؛ افتتاح متجر مع أحد الجيران؛ شراء آلة الفشار وبيع الفشار.
  - توفير الخدمات: شراء الأدوات اللازمة لبدء مشروع إصلاح الأجهزة الإلكترونية. لقد تم ذكر الخياطة عدة مرات، على الرغم من أنها محدودة بسبب نقص الكهرباء وليست دائمًا خيارًا ممكنًا. اشترت بعض النساء آلات الخياطة، وتمكنت إحداهن من إصلاح آلة خياطة كانت تمتلكها بالفعل.
  - أخرى: توفير جزء من المساعدات على أمل الحصول على الائتمان لتكاملته في أنشطة كسب العيش.
- ولكن رغم هذه الجهود، لا تزال معظم الأسر تواجه احتياجات لم تتم تلبيتها وتحتاج إلى دعم طويل الأمد لتعزيز قدرتها على الصمود.

## فرص تحقيق أثر أوسع في حال تقديم مساعدات مستقبلية

عند سؤال المستفيدين عن توصياتهم لتصميم برامج ذات أثر أكبر، أوصوا بالاستمرار في تقديم المساعدة النقدية، مع توفير دعم تكميلي حيثما أمكن. كان الدافع وراء هذا الطلب تمكينهم من تخصيص الأموال لأنشطة تعزز سبل العيش، بدلًا من إنفاقها بالكامل على الاحتياجات الأساسية.

يمكن تحقيق ذلك من خلال نموذج "نقد زائد" (Cash Plus) أو البرمجة التكميلية، حيث يتم دمج عدة أنشطة أو طرق للمساعدة لتلبية احتياجات المستفيدين بشكل أكثر فاعلية. يُعد النقد النشاط الأساسي في هذا النموذج، لكنه يُدعم بمساعدات إضافية تعزز الأثر. وكانت أنواع المساعدات التكميلية المذكورة هي الأدوية والرعاية الصحية ومستلزمات الغذاء والنظافة، وأصول سبل العيش.



## مدى ملاءمة تصميم المشروع

تم تصميم المشروع تحت إشراف المقر الرئيسي للهلال الأحمر العربي السوري (SARC)، وبمساهمة من الفروع التي قدمت معلومات حول جدوى تقديم المساعدة النقدية. عمل الهلال الأحمر العربي السوري بالتنسيق الوثيق مع الجهات الفاعلة الإنسانية الأخرى، حيث تم تحديد معايير الاستهداف والاختيار للمستحقين إلى مساعدات الزلزال بالاستناد إلى استجابة الحكومة. كما تم الالتزام بتوجيهات مجموعة العمل النقدية (CWG) فيما يتعلق بقيمة التحويل النقدي وعدد الدفعات الخاصة بمساعدات الزلزال، بينما تم الاستناد إلى إرشادات قطاعي المأوى والإغاثة لتوجيه المساعدات الشتوية.

## معايير الاستهداف والتسجيل والاختيار؛ إزالة التكرار؛ الحماية والنوع الاجتماعي والإدماج

- **الاستهداف في المساعدة النقدية الخاصة بالزلزال:** بناءً على قرار الحكومة بأن جميع الأشخاص الذين تضررت منازلهم سيحصلون على المساعدة، تم إحالة المستفيدين مباشرة عبر غرف العمليات (Ops Rooms). كان على الأسر تقديم شهادة تقييم الأضرار الصادرة عن المهندسين لإثبات الضرر اللاحق بالمأوى. تم اعتماد معيارين أساسيين للأهلية: أولاً يجب أن يكون المنزل قد تضرر جزئياً أو كلياً بسبب الزلزال وثانياً يجب ألا يكون المستفيدون يتلقون أي مساعدة أخرى. لاحقاً، للتعامل مع النزاعات المتعلقة بتحديد المستفيدين، وجهت غرف العمليات الجهات الإنسانية لمساعدة كلٍّ من مالكي المنازل والمستأجرين.
  - لقد تم اعتبار ذلك أمراً إيجابياً لأن جميع الناس تلقوا المساعدة.
  - لا تتساوى جميع الأسر في درجة ضعفها وقدرتها على التعافي، لكن جميعهم حصلوا على نفس قيمة المساعدة، وشعر الناس أن هناك حاجة لإعطاء الأولوية للأسر الأكثر احتياجاً.
- **تسجيل المستفيدين من المساعدة النقدية الخاصة بالزلزال:** في حلب وحماة، تم دعوة الأشخاص الذين تم إجلاؤهم إلى مكاتب الهلال الأحمر العربي السوري للتسجيل، في حين قام المتطوعون بزيارة منازل الأشخاص التي تم تصنيفها باللونين البرتقالي والأصفر وفق تقييم الأضرار، وقاموا بتسجيلها مباشرة. وسهلت إمكانية تخصيص مناطق جغرافية للهلال الأحمر في حلب وحماة عملية التسجيل. أما في اللاذقية، فقدمت غرف العمليات قوائم غير منظمة جغرافياً، مما عوّد العملية اللوجستية. لتجنب التأخير، قام الهلال الأحمر بفتح نقاط تسجيل، ودُعي المستفيدين للتسجيل في أقرب نقطة لهم.
  - قدر الناس زيارة متطوعي الهلال الأحمر العربي السوري لمنازلهم والتفاعل المباشر معهم أثناء التسجيل.
  - وجب النظر في بدائل للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن أو الذين لا يستطيعون تحمل تكاليف النقل للوصول إلى مراكز التسجيل.
- **الاستهداف في المساعدة الشتوية:** استخدم الهلال الأحمر قاعدة بيانات إدارة الكوارث الخاصة به لاختيار الأشخاص الأكثر ضعفاً لتقديم المساعدة الشتوية المنتظمة. فيما يخص المساعدة الشتوية الخاصة بالزلزال، تم تطبيق معايير الضعف على قاعدة البيانات الحالية لتحديد الأشخاص الأكثر ضعفاً بين المتضررين من الزلزال. بالنسبة للمناطق غير المشمولة بقاعدة البيانات المتاحة، طلب الهلال الأحمر من الممثلين الرسميين للبلديات تقديم قوائم بالأشخاص الذين يستوفون معايير الضعف. كانت المعايير المستخدمة عامة جداً، وشعر المشاركون في التقييم أن بعض الفئات الضعيفة قد تم استثنائها.
  - كانت العملية سريعة ووفرت شبكة أمان كمساعدة مستمرة للمستفيدين السابقين.
  - إن إدراج المعايير الاجتماعية والاقتصادية، وتحديث قاعدة البيانات الداخلية، وتطوير طريقة للتحقق من شأنه أن يساعد في تقليل أخطاء الإدراج والاستبعاد.
- **التسجيل للحصول على المساعدات الشتوية:** تم اختيار الأشخاص من قواعد البيانات الموجودة (انظر أعلاه) وبالتالي كانوا مسجلين بالفعل لدى الهلال الأحمر العربي السوري، لذلك لم تكن هناك حاجة إلى تسجيل ثانٍ.
  - عدم الحاجة إلى تسجيل إضافي كان أمراً إيجابياً حيث قلل من إرهاق المستفيدين وجعل العملية أسرع.
- **آلية تصنيف المستفيدين وفق معايير الاختيار:** في البداية، طور الهلال الأحمر نظام تصنيف قوي لضمان استهداف الفئات الأكثر ضعفاً. لكن نظراً لاعتماد معايير الحكومة للاختيار من أجل المساعدة النقدية الخاصة بالزلزال، واستخدام معايير عامة لإدارة الكوارث وتحديد الفئات الأكثر ضعفاً لتلقي المساعدة الشتوية، تم استخدام نظام التصنيف فقط في المساعدة الشتوية للأسر المتضررة من الزلزال.
  - يمكن استخدام النظام مستقبلاً لمراجعة قاعدة بيانات الفئات الضعيفة وتحديثها.
  - يوصى بتطوير دليل إرشادي لاستخدام نظام التصنيف، وإرفاقه بالية تحقق نموذجية للتأكد من دقة البيانات.

- **التحقق والتأكد من الأهلية:** تم التحقق من أهلية المستفيدين عبر مراجعة الوثائق الرسمية التي تثبت حالتهم. بالنسبة للأشخاص المتضررين من الزلزال، تم التحقق من خلال شهادة تقييم الأضرار الصادرة عن المهندسين العاملين في غرف العمليات (Ops Rooms). أما في برامج المساعدات الشتوية، فتم التحقق من خلال دفتر العائلة، والذي يوفر معلومات عن الحالة المدنية لأفراد الأسرة، بالإضافة إلى الشهادات الطبية التي تثبت وجود إعاقات أو أمراض مزمنة.
  - توفر الوثائق أدلة موضوعية على الأوضاع المعيشية للمستفيدين.
  - يمكن إجراء عمليات تحقق ميدانية عشوائية لمستوى ضعف الأسر، مما قد يساعد في تحسين دقة الاستهداف. طلب العديد من المشاركين في مجموعات النقاش المركزة اعتماد أنظمة تحقق أكثر دقة لتحديد الفئات الأكثر ضعفاً.
- **إزالة التكرار:** تمت إزالة التكرار في المساعدات الخاصة بالزلزال عبر غرف العمليات، وفي برامج المساعدات الشتوية عبر الهلال الأحمر العربي السوري. كان التكرار أكثر شيوعاً في اللاذقية، حيث قامت العديد من المنظمات بتوزيع المساعدات دون تنسيق خلال الأشهر الأولى من الاستجابة، لكنها غادرت لاحقاً. لم يتم الإبلاغ عن أي حالات تكرار للمساعدات في حلب أو حماة. ذكر فقط أحد المستفيدين من ذوي الإعاقة أنه تلقى مساعدة منتظمة من منظمات أخرى إلى جانب الدعم الطارئ والمساعدات الشتوية. أعرب الشركاء عن اهتمامهم بقيام الهلال الأحمر العربي السوري بقيادة عملية إزالة التكرار فيما يتعلق بالمساعدات النقدية لجميع الجهات الفاعلة في المستقبل، كما يفعلون بالنسبة لقطاع الإغاثة.
  - إقامة نظام لتجنب التكرار لأول مرة كان خطوة إيجابية ويمكن تويده وتطبيقه في المستقبل.
  - هناك حاجة إلى زيادة الموارد والقدرات للمنظمة المسؤولة عن إدارة نظام إزالة التكرار لضمان تنفيذ أسرع.
- **الحماية والنوع الاجتماعي والإدماج:** شملت معايير الضعف الخاصة بالهلال الأحمر العربي السوري الأسر التي تعيلها نساء، والأشخاص ذوي الإعاقة، والمصابين بأمراض مزمنة أو خطيرة، باعتبارهم من الفئات ذات الأولوية. لتجنب استبعاد النساء، تم تسجيلهن كمستفيدات مع منح الأسر خيار تحديد الشخص الذي سيستلم المساعدة، والذي قد يكون أحد أفراد الأسرة الآخرين. سمح هذا النهج أيضاً للأشخاص ذوي الإعاقة بالتسجيل كمستفيدين وتعيين فرد آخر من الأسرة لاستلام المساعدة نيابة عنهم.
  - لاقى هذا النهج قبولاً واسعاً من المستفيدين، واعتُبر خطوة إيجابية نحو تعزيز الإدماج الاجتماعي.
  - يجب أن تأخذ الأنظمة المستقبلية في الاعتبار إدراج فئات أخرى من المستفيدين، مثل كبار السن الذين يواجهون تحديات كبيرة، خاصةً بسبب ارتفاع تكاليف التنقل للوصول إلى مراكز صرف الحوالات المالية.

## المساعدة: القيود وقيمة التحويل النقدي وآليات التسليم

- **القيود:** لم تكن هناك قيود على كيفية استخدام المساعدات النقدية. اعتُبر هذا النهج مناسباً، حيث أشار المستفيدون إلى أن لديهم أولويات متنوعة ومتعددة، وأعربوا عن تقديرهم للقدرة على الاختيار بحرية. أظهرت التجارب السابقة أن استخدام القسائم لم يكن ناجحاً، إذ كان المستفيدون يستبدلونهم بأشياء لا يحتاجونها، كما كان يتم بيع بعض المساعدات العينية (مثل الطرود الغذائية) للحصول على احتياجات أخرى. لقد منحتهم المساعدة النقدية متعددة الأغراض حرية الاختيار.
  - رحب جميع المستفيدين بمرونة المساعدات النقدية.
- **قيمة التحويل النقدي:** تم الاتفاق على قيمة المساعدة النقدية وفقاً لقرار مجموعة العمل النقدية الوطنية (CWG)، بحيث تغطي الحد الأدنى لسلة الإنفاق (MEB) الذي يُدفع شهرياً لمدة ثلاثة أشهر لجميع الأسر، بغض النظر عن حجمها. استند المبلغ إلى تكلفة الحد الأدنى لسلة الإنفاق لعام ٢٠٢٢ ولم يتم تحديثه لاحقاً. أجمع معظم المشاركين في مجموعات النقاش المركزة والمصادر الرئيسية على أن قيمة المساعدة كان ينبغي تحديثها، إذ شهدت البلاد ارتفاعاً كبيراً في معدلات التضخم بين مايو وديسمبر ٢٠٢٣، مما أثر بشكل مباشر على تكاليف المعيشة. تمت التوصية أيضاً بأن تكون قيمة المساعدة متناسبة مع حجم الأسرة. دعت منظمة الهلال الأحمر العربي السوري إلى تحديث قيمة المساعدة. وعلى الرغم من أن قيمة التحويل النقدي لا تغطي سوى الحد الأدنى لسلة الإنفاق، إلا أن الرواتب الحالية في سوريا أقل بكثير من ذلك، لذا كان لا بد من مراعاة السياق الاجتماعي والاقتصادي عند تحديد قيمة المساعدة النقدية لتجنب نشوب أي خلاف اجتماعي.
  - كان المبلغ مناسباً في الأشهر الأولى، لكنه فقد فعاليته مع مرور الوقت نتيجة ارتفاع التضخم في عامي ٢٠٢٣ و ٢٠٢٤.
  - من الممكن الاتفاق على نظام قابلية التوسع بين الجهات الإنسانية لتعديل قيمة المساعدة وفقاً لعدد أفراد الأسرة.
- **الدفعات:** في البداية، كان من المخطط توزيع المساعدة النقدية على ثلاث دفعات، لكن الهلال الأحمر العربي السوري قرر أن تقديمها كدفعة واحدة سيكون أكثر تأثيراً، وذلك لتخفيف آثار التأخير والتضخم، والسماح للمستفيدين بالتخطيط بشكل أفضل لاحتياجاتهم. أفاد المستفيدون بأنهم يفضلون الدفعة الواحدة، حيث مكنتهم من التخطيط بشكل أكثر كفاءة لتغطية احتياجاتهم.
  - كان القرار إيجابياً جداً، حيث أتاح للمستفيدين حرية اتخاذ القرار وساهم في كفاءة التنفيذ.
- **آليات التسليم:** كانت شركة الحوالات المالية "الفواد" هي المزود الرئيسي للخدمات المالية لهذا البرنامج. اعتاد السكان في سوريا على استلام الحوالات المالية، سواء من مصادر محلية أو دولية، مما جعلهم على دراية بالإجراءات اللازمة لاستلام المساعدات النقدية. على الرغم من أن معظم المساعدات تم توزيعها من خلال "الفواد"، باعتبارها مزود الخدمات المالية المتعاقد مع الهلال الأحمر العربي السوري، فقد استخدم بعض الشركاء مصرف "بيمو" وشركاه مثل "الفواد" و"الهرم". ومع ذلك، ركز التقييم على "الفواد" باعتباره الشريك الأساسي.
  - وجود اتفاقية مسبقة مع "الفواد" ساهم في تسريع عمليات التحويل النقدي.
  - من المستحسن توفير خيارات إضافية لاستلام المساعدة لضمان الوصول العادل للجميع.
- **معلومات حول توزيع المساعدات:** تم إبلاغ المستفيدين بموعد استلام المساعدة عبر الرسائل النصية (SMS). في بعض المناطق، شكل ضعف الاتصال بالشبكة عائقاً، مما حال دون تلقي بعض المستفيدين للرسائل النصية. عند اكتشاف هذه الحالات، قام الهلال الأحمر العربي السوري بالتوجه إلى المنطقة المعنية، وجمع المستفيدين، ومرافقتهم إلى مكاتب شركة الحوالات لاستلام المساعدة.
  - كانت الآلية بسيطة لكنها خلقت بعض حالات عدم اليقين بسبب محدودية المعلومات المتاحة للمستفيدين.
  - ينبغي دراسة خيارات بديلة لضمان إدماج الأشخاص الذين لا يجيدون القراءة أو لا يمتلكون هواتف أو يعانون من ضعف الوصول إلى الشبكة.

- **شركة الفؤاد:** كان اختيار "الفؤاد" كمزود للخدمات المالية (FSP) مستندًا إلى مذكرة تفاهم مسبقة بين الشركة والهلال الأحمر العربي السوري، بالإضافة إلى امتلاك "الفؤاد" سيولة أكبر من البنوك. بمجرد إصدار أمر الدفع ومشاركة القوائم مع المزود، ترسل "الفؤاد" رسالة نصية للمستفيدين لإبلاغهم بإمكانية استلام المساعدة. في البداية، كان من الممكن أن يساعد تنفيذ خطة دفع مرحلية ومنسقة في تحسين تنظيم عملية الصرف، مما كان سيسمح لمتطوعي الهلال الأحمر العربي السوري بالتواجد في نقاط التوزيع لمساعدة المستفيدين وتنظيم العملية. تمكن الهلال الأحمر العربي السوري من التواجد في بعض المكاتب فقط عند تلقيه إشعارًا مسبقًا بموعد الصرف. أبلغ المستفيدون عن بعض المشكلات في بداية التنفيذ، مثل الازدحام في المكاتب، وفترات الانتظار الطويلة في ظروف جوية سيئة، وجود عمليات توزيع من قبل منظمات مختلفة في الأيام نفسها مما أدى إلى إرباك المستفيدين، عدم استعداد بعض الموظفين للتعامل مع المستفيدين من الهلال الأحمر، ورفض بعض الفروع دفع المساعدة. تحسنت الأوضاع لاحقًا مع افتتاح مكاتب إضافية، وتحسين الوصول، وزيادة كفاءة الموظفين في التعامل مع المستفيدين. عبر المستفيدون عن رغبتهم في الحصول على خيارات متعددة لاستلام المساعدة المالية، وأوصت بعض مصادر المعلومات الرئيسية باستخدام أكثر من مزود للخدمات المالية بناءً على المناطق الجغرافية.

— وجود مزود رئيسي وحيد للخدمات المالية ساعد في توحيد النهج وضمان تنسيق جيد.

— يجب تضمين شروط تفاوضية في البرامج المستقبلية لتتيح للهلال الأحمر العربي السوري توفير الدعم المناسب للمستفيدين في نقاط التوزيع.

## التنسيق، وحماية البيانات، وإشراك المجتمع والمساءلة، وإدارة المخاطر

- **التنسيق:** نسق الهلال الأحمر العربي السوري بشكل وثيق مع مجموعة العمل النقدية الوطنية (CWG)، وساهم في وضع خطة الاستجابة، والتزم بالاتفاق على قيمة التحويلات النقدية. على المستوى الإقليمي، يشارك منسقو المساعدات النقدية في الهلال الأحمر العربي السوري بنشاط في مجموعة العمل النقدية الإقليمية. وبصفته عضوًا في غرف العمليات، لعب الهلال الأحمر العربي السوري دورًا أساسيًا في تنسيق الدعم وتقديمه، خاصة في إزالة التكرار بين المستفيدين.

— سمح التنسيق بتطبيق نهج موحد للاستجابة.

— يجب أن تزيد الجهات الفاعلة في مجال المساعدات النقدية من جهود التنسيق.

- **حماية البيانات:** كانت هناك مخاوف مرتفعة في البداية بشأن مشاركة بيانات المستفيدين مع الحكومة أو مزودي الخدمات المالية، لكن لم تكن هذه القضية محل إشكال بالنسبة للمستفيدين المتضررين من الزلزال، حيث تمت عملية تقييم الأضرار لمانزلهم لأول مرة من قبل مهندسين حكوميين، والذين جمعوا أرقام الهوية الوطنية بعد موافقة الأسر على مشاركة بياناتهم مع الجهات المعنية. بالنسبة للمساعدات المقدمة من خلال اتفاقيات مع أطراف خارجية عبر شركاء ومزودين آخرين للخدمات المالية، أصدر الهلال الأحمر العربي السوري قوائم مشفرة لا تحتوي على بيانات شخصية للمستفيدين.

— لم يتم الإبلاغ عن أي مشكلات تتعلق بحماية البيانات.

— ينبغي وضع إجراءات موحدة لحماية البيانات في جميع الاستجابات المستقبلية.

- **إشراك المجتمع والمساءلة (CEA):** تم توفير قنوات تواصل مباشرة وخط ساخن لاستقبال الشكاوى والتغذية الراجعة. أصبح الخط الساخن الذي تم إنشاؤه للاستجابة لمساعدات الزلزال هو الخط العام لجميع برامج الهلال الأحمر العربي السوري. كان من الممكن تعزيز عملية التواصل ومشاركة المعلومات حول أهداف البرنامج وآليات توزيع المساعدة. لم يكن هناك إشراك مجتمعي في تصميم البرنامج، أو تحديد معايير الاختيار، أو التحقق من أهلية الأسر، لكن الهلال الأحمر العربي السوري حافظ على تواصل جيد مع المستفيدين، حيث تابع عملية توصيل المساعدات وتأكد من استلامها أو تلقي الدعم عند الحاجة.

— يُنظر إلى الهلال الأحمر العربي السوري على أنه منظمة موثوقة يسهل الوصول إليها.

— يجب توفير قنوات تواصل بديلة وتعزيز إشراك المجتمع في جميع مراحل البرنامج.

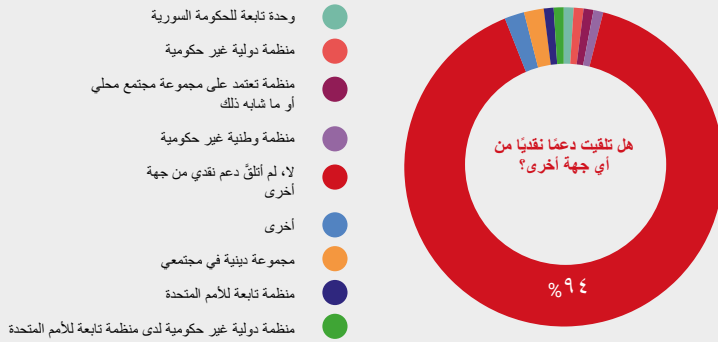
- **إدارة المخاطر:** تم إجراء تحليل للمخاطر بشكل مفصل وجيد جدًا كجزء من تصميم المشروع، لكنه لم يُنشر أو يُستخدم بشكل فعال. أظهرت نتائج التقييم أن العديد من التحسينات التي تم تحديدها خلال تنفيذ التقييم كانت قد تم أخذها بعين الاعتبار مسبقًا في تحليل المخاطر.

— يجب وضع آلية موحدة لاعتماد تحليل المخاطر واستخدامه.

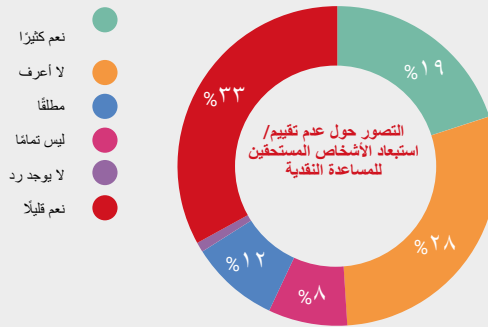
## تصميم البرنامج وتنفيذه: النتائج المستمدة من المتابعة بعد التوزيع (PDM)

### التكرار في تقديم المساعدات:

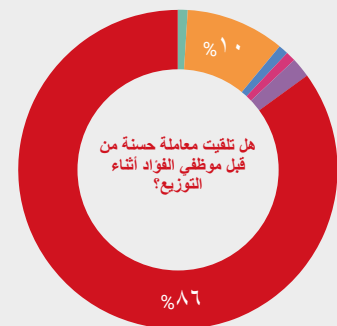
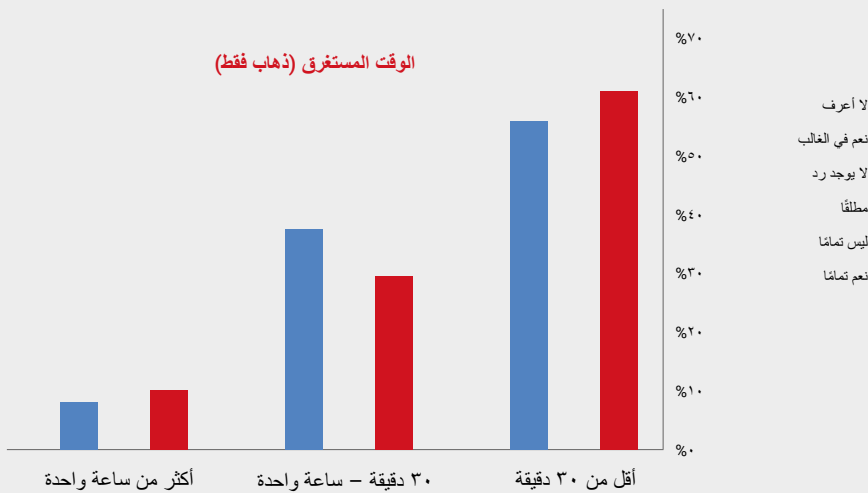
أفاد ٩٤% من المستجيبين أنهم لم يتلقوا أي دعم آخر.



### تصور أخطاء الإدماج/الإقصاء.

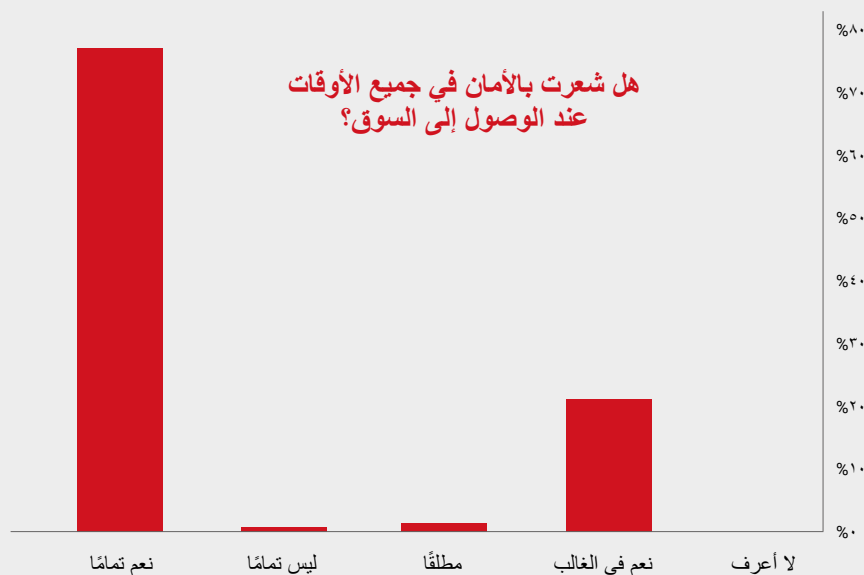


### تجربة التوزيع:



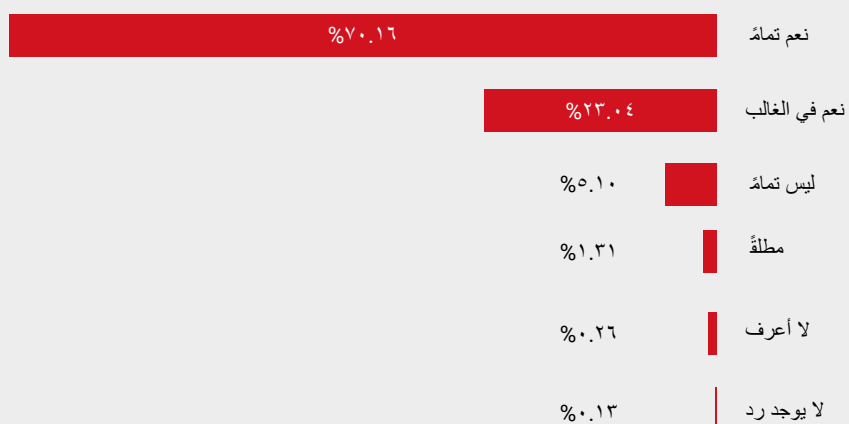


## أسئلة تتعلق بالأمان أثناء التوزيع وعند الوصول إلى الاحتياجات الأساسية



## تجربة التوزيع:

أفاد ٩٠% من المستفيدين (مصنفين حسب الجنس والعمر والإعاقة) بأنهم تلقوا المساعدات الإنسانية بطريقة آمنة وسهلة الوصول وتشاركية





# السرعة و النطاق والمساءلة

## الأسئلة الرئيسية

- إلى أي مدى تم تنفيذ المساعدات النقدية في الوقت المناسب، والقابلة للتطوير، والمسؤولة في هذه الاستجابة؟
- ما هي العوامل الأساسية التي ساعدت في ضمان سرعة التنفيذ، وتوسيع نطاق الاستجابة، وتحقيق المساءلة؟
- ما هي العوائق الرئيسية التي أثرت على سرعة التنفيذ، وتوسيع نطاق الاستجابة، وتحقيق المساءلة؟

## النتائج الرئيسية

- ١. السرعة في الاستجابة:** تأثرت جداول الاستجابة للزلزال تأثيراً كبيراً بعوامل خارجية كما هو موضح أدناه. تم تقديم أول دفعة نقدية في مايو، أي بعد ثلاثة أشهر من الزلزال، وهو إطار زمني متوسط بالنسبة لحالات الطوارئ، لكنه كان متأخراً نظراً لأن المساعدة كانت تهدف إلى تلبية الاحتياجات الأساسية في أعقاب الكارثة. داخلياً، استغرقت العملية ٣٤ يوماً في المتوسط من تأكيد قوائم المستفيدين حتى إصدار أمر الدفع لمزود الخدمة المالية (FSP). كانت هذه المدة أقصر بكثير بالنسبة للمساعدات الشتوية العادية، حيث استغرقت ١٣ يوماً فقط لاعتماد الدفعات داخلياً، مما يثبت أن تنفيذ الاستجابات النقدية بسرعة ممكن من خلال إجراءات داخلية مكيفة وإجراءات تشغيلية قياسية (Sops) تعزز الكفاءة.
- ٢. النطاق:** يُعتبر توسيع نطاق هذه العملية إنجازاً بارزاً. فقد قدمت منظمة الهلال الأحمر العربي السوري المساعدة النقدية لـ ٤٠,٩٢٧ أسرة (أي ما يعادل ٢٠٤,٦٣٥ شخصاً) بين مايو ٢٠٢٣ ويونيو ٢٠٢٤، وما زال البرنامج مستمرًا. كما قدم برنامج الشتاء المساعدة لـ ٢٤,٥٠٥ أسرة<sup>٧</sup>. تعد هذه أكبر عملية مساعدات نقدية في سوريا للسوريين<sup>٨</sup>، وواحدة من أكبر العمليات لدى الحركة الدولية. في استجابة لتداعيات الزلزال، تم تخصيص ٩٠% من المناطق الجغرافية المستهدفة لمنظمة الهلال الأحمر العربي السوري، مقارنة بـ ١٠% فقط لجميع المنظمات الأخرى مجتمعة.
- ٣. المساءلة:** هناك فرص لتعزيز نهج يركز على إشراك المجتمع، بدلاً من الاقتصار على آليات تقديم الشكاوى والتغذية الراجعة، بحيث يصبح المجتمع المتضرر جزءاً من العملية بأكملها. على الرغم من وجود آليات للتغذية الراجعة، إلا أن التواصل مع السكان المتضررين يحتاج إلى مزيد من الاستثمار. لا يفهم العديد من أفراد المجتمع بشكل كافٍ أهداف البرنامج ومعايير الاختيار، كما أن معظمهم ليسوا على دراية بآليات الشكاوى وحقوقهم في الحصول على المعلومات. يمكن لتعزيز إشراك المجتمع أن يقلل من التوترات الناتجة عن عمليات الاستهداف في المجتمعات، وهي قضية أشار إليها جميع المشاركين.

<sup>٧</sup> يقدم الهلال الأحمر العربي السوري مساعدات نقدية من خلال برامج أخرى إلى جانب برنامج الاستجابة للزلزال وبرنامج المساعدات الشتوية، حيث بلغ عدد الأسر المستفيدة أكثر من ١٦٦,١٠٠ أسرة خلال عامي ٢٠٢٢ و ٢٠٢٤.

<sup>٨</sup> عند جمع جميع المساعدات النقدية متعددة الأغراض المقدمة على المستوى الوطني، يتبين أن الهلال الأحمر العربي السوري هو الجهة التي لديها أكبر عدد من المستفيدين، يليه وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى (الأونروا)، التي تقدم المساعدات النقدية للفلسطينيين في سوريا. مصدر البيانات: مجموعة العمل النقدي - سوريا <https://response.reliefweb.int/syria/cash-working-group>

٤. **العوامل الرئيسية التي تمكن المنظمة:** خبرة منظمة الهلال الأحمر العربي السوري في مجال المساعدات النقدية، وقدرة الموارد البشرية وتقنياتها، والدعم من مقر منظمة الهلال الأحمر العربي السوري، والفروع المتضررة، والمناصرة الخارجية مع المؤسسات الحكومية لقبول استخدام النقد، والتمويل المتاح والدعم الفني من شركاء الحركة، واتفاقية المساندة المالية المعمول بها قبل وقوع الزلزال الذي منع من إجراء عملية تقديم العطاءات، كانت كل العوامل المساعدة الرئيسية موجودة.

٥. **العوائق:** كان للعوامل الخارجية، مثل عدم القدرة على الوصول إلى السكان المتضررين للتسجيل حتى تم إنشاء نظام غرفة العمليات وتخصيص مناطق لمنظمة الهلال الأحمر العربي السوري، تأثير كبير على التوقيت. وشملت العوائق الأخرى عدم قبول المساعدة النقدية في البداية من قبل السلطات، والقدرة المحدودة وعملية اتخاذ القرار في مجموعة العمل النقدية الوطنية، والتأخير في اتخاذ القرار بشأن قيمة التحويل. كانت العوامل الداخلية المؤثرة هي الافتقار إلى إجراءات التشغيل القياسية للتعامل السريع مع حالات الطوارئ، والقدرة الأولية المحدودة للمتطوعين على دعم التسجيل، وقواعد الموافقة الداخلية الصارمة.

## السرعة

يُعد تحليل سرعة الاستجابة في سياق زلزال سوريا أمرًا معقدًا نظرًا لطبيعة نظام إدارة الكوارث في البلاد والتأخيرات المرتبطة بتأسيسه. كان على الهلال الأحمر العربي السوري انتظار تعيينه رسميًا في منطقة جغرافية من قبل غرف العمليات المحلية (Ops Room). وتم توضيح العوائق التي أثرت على سرعة الاستجابة في القسم التالي.

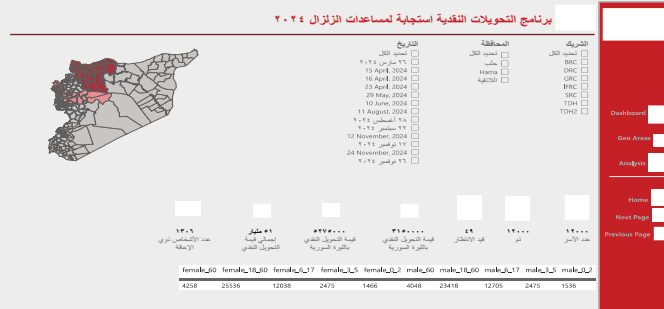
بدأ الهلال الأحمر تسجيل المستفيدين في الملاجئ فور وقوع الزلزال، لكنه لم يتمكن من استخدام القوائم نظرًا لعدم تفعيل غرف العمليات. في حلب وحماة، بدأ التسجيل في مارس؛ أما في اللاذقية، استلم الهلال الأحمر أول قائمة للتسجيل في يونيو.

وتم إجراء الدفعة الأولى في ٢٣ مايو/أيار في حماة، أي بعد مرور أكثر من ثلاثة أشهر بقليل على بداية حالة الطوارئ. ورغم أن هذا هو متوسط الوقت لحالات الطوارئ، فهو بعيد كل البعد عن الـ ١٤ يومًا التي تستهدفها الحركة للمنظمات غير الحكومية على المستوى الثاني من الجاهزية النقدية<sup>١</sup>. لقد أثبت الهلال الأحمر العربي السوري من خلال برنامج الاستعداد لفصل الشتاء أنه قادر على تحقيق النتائج بشكل أسرع. تم تنفيذ البرنامج تدريجيًا حيث تم تكليف منظمة الهلال الأحمر العربي السوري بمناطق جديدة للمساعدة، ويستمر البرنامج حتى عام ٢٠٢٤.

"لا يمكنك المضي أسرع من غرف العمليات."

أحد المبلغين الرئيسيين

## تقويم التوزيع متاح على صفحة لوحة معلومات الزلزال لبرنامج التحويلات النقدية التابع لجمعية الهلال الأحمر العربي السوري



من وجهة نظر المستفيدين، كانت المساعدة في الوقت المناسب بالنسبة لهم، لأنهم بحاجة إلى الدعم في أي وقت. لكن بسبب التضخم، كانت قيمة المساعدة أقل بكثير لأولئك الذين تلقوا الدفعات في وقت لاحق.

من وجهة نظر المبلغين الرئيسيين، كانت الاستجابة في الوقت المناسب لأن جميع الموارد كانت متاحة لدعم العملية، وتم تنفيذ كل ما كان بالإمكان فعله. تركّزت جهود الهلال الأحمر الأولية على إنقاذ الأرواح (عمليات البحث والإنقاذ، إنشاء مراكز الإيواء الجماعي، وتوزيع المواد غير الغذائية).<sup>١٠</sup> تم تقديم المساعدة عبر المواد الغذائية والمواد العينية خلال الأشهر الأولى، بينما كان يتم الإعداد لبرنامج المساعدات النقدية.

بالنسبة لبرنامج المساعدات الشتوية العادية، تم تقديم المساعدات بين ديسمبر ويناير، وفقًا للهدف المخطط له. بالنسبة للمساعدات الشتوية الخاصة بالزلازل، تم تنفيذ الدفعات بين فبراير وأبريل بسبب التغييرات في إدارة برنامج الطوارئ (انظر أدناه). اعتبر المستفيدون أن توقيت المساعدات الشتوية كان مناسبًا، حتى وإن تأخرت المدفوعات الخاصة بالمساعدات الشتوية المرتبطة بالزلازل، لأنها ساعدتهم خلال شهر رمضان، وكان لهذا أثر إيجابي كبير.

حدثت تأخيرات في عام ٢٠٢٤ بسبب تغييرات في نظام الطوارئ، حيث أغلقت غرف العمليات وتولت "اللجنة العليا للإغاثة" (HRC) المسؤولية، لكن البنك المركزي لم يتم إبلاغه بالتغييرات ولم يعترف بالختم من اللجنة العليا للإغاثة، مما أدى إلى تعليق جميع المدفوعات بين يناير وأبريل ٢٠٢٤.

## النطاق

يُعد حجم الاستجابة أحد أكثر جوانب التدخل نجاحًا عند الاستجابة للزلازل. فقد تمكن الهلال الأحمر العربي السوري (SARC) من تقديم المساعدات النقدية لـ ٤٠,٩٢٧ أسرة بين مايو ٢٠٢٣ ويونيو ٢٠٢٤، مما يجعلها أكبر استجابة نقدية للزلازل في سوريا، وإحدى أكبر العمليات النقدية في الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر. كان الهدف الأولي من البرنامج تقديم المساعدات لـ ٥٠,٠٠٠ أسرة. أما بالنسبة لبرنامج المساعدات الشتوية، تم دعم ٢٥,٠٠٠ أسرة من قبل الهلال الأحمر العربي السوري. كما أن إجمالي عدد المستفيدين من برامج الزلازل والمساعدات الشتوية بلغ ٢٠٤,٦٣٥ شخصًا.

لعب الهلال الأحمر العربي السوري دورًا رئيسيًا في سد الفجوات الناجمة عن انسحاب أو تعذر تدخل منظمات أخرى، حيث استلم ملفات المستفيدين الذين لم تتمكن هذه المنظمات من مساعدتهم، ونفذت عمليات الاستجابة في المناطق التي لم تكن هناك تغطية لها.

### التغطية بحلول يونيو ٢٠٢٤

قدم الهلال الأحمر العربي السوري (SARC) استجابة شملت النسبة الأكبر من السكان المتضررين مقارنةً بالجهات الإنسانية الأخرى. ففي حماة، قدم الهلال الأحمر المساعدة لـ ١٥% من إجمالي الأسر المتضررة، بينما تولت بقية الجهات الفاعلة في المجال الإنساني تغطية ما تبقى. أما في حلب، فقد تم تخصيص ٩٥% من المساحة الجغرافية للهلال الأحمر، والذي قدم المساعدة لـ ١٠% من إجمالي السكان المتضررين. وفي اللاذقية، قدم الهلال الأحمر المساعدة لـ ٣٢% من الأسر المتضررة.

| حماة                                             | حلب                                                | اللاذقية                                           |                                                                             |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| ٤٨,٠٠٠                                           | ٢٤١,٦٧٥                                            | ٤٠,٠٠٠                                             | عدد الأسر المتضررة من الزلازل                                               |
| ٦,٩٨٦<br>١٥% من السكان المتضررين                 | ٢٣,٩٢٢<br>١٠% من السكان المتضررين                  | ١٢,٦٩٠<br>٣٢% من السكان المتضررين                  | # عدد الأسر التي تلقت المساعدة من الهلال الأحمر العربي السوري               |
| ١٢,٠٠٠<br>٢٥% من السكان المتضررين تلقوا المساعدة | ٦٩,٠١٨<br>٢٨.٥% من السكان المتضررين تلقوا المساعدة | ٣٣,٠٠٠<br>٨٢.٥% من السكان المتضررين تلقوا المساعدة | إجمالي عدد الأسر التي تلقت المساعدة من جميع الجهات الفاعلة الإنسانية الأخرى |

ومع استمرار عمليات التقييم التي يجريها المهندسون الفنيون، يواصل الهلال الأحمر تقديم المساعدات للأشخاص المحتاجين في المناطق الجديدة، وذلك طالما أن التمويل لا يزال متاحاً.

## المساءلة

أطلق الهلال الأحمر العربي السوري خطاً ساخناً من المراحل الأولى، بالإضافة إلى استقبال الملاحظات بشكل مباشر من خلال المتطوعين. وتلقى متطوعو الهلال الأحمر تدريباً أساسياً حول إشراك المجتمع والمساءلة (CEA)، وتم إعداد وثيقة أسئلة وأجوبة حول برنامج المساعدات النقدية للزلزال.

تم إنشاء آليات شاملة لتلقي الشكاوى والتغذية الراجعة وتحليلها ومعالجتها، وتشمل الشكاوى المتعلقة بالبرنامج التي تمت معالجتها على مستوى الفرع، والشكاوى المتعلقة ببرامج الهلال الأحمر الأخرى التي تم تحويلها إلى الفرق المسؤولة عنها، وأي قضايا حساسة غير متعلقة بالبرنامج تم تحويلها إلى فريق إشراك المجتمع والمساءلة. على الرغم من توثيق الملاحظات داخل النظام، لم يكن هناك تقرير رسمي متاح عن آلية الشكاوى، كما لم يتم تفعيل لوحة معلومات CEA لتحليل البيانات وقت إجراء التقييم.

إذا نظرنا إلى نتائج استبيان متابعة ما بعد التوزيع (PDM) في الفترة من يناير ٢٠٢٤، نجد أن ٤٧٪ من المستفيدين قدموا شكاوى، منهم ٢٧.٨٪ تلقوا استجابة، من بينهم ٤٢,١٪ كانوا راضين جداً، و٤٧,٣٪ راضين، و١٠,٥٪ غير راضين. ومع ذلك، لم يكن هناك تفسير واضح لما حدث مع الـ ٤٧٪ الذين لم يتلقوا ردًا، ولم تتوفر بيانات حول مدة الاستجابة للشكاوى.

بعض المشاركين في جلسات النقاش المركزة كانوا على دراية بالخط الساخن، لكن الغالبية لم يعرفوا عنه أو لم يتذكروا ما إذا كانوا قد أبلغوا به عند التسجيل. احتفظ بعض المشاركين بأوراق تحتوي على رقم الخط الساخن، لكن لم يكن واضحاً بالنسبة لهم أنه تابع للهلال الأحمر أو مرتبط بالبرنامج.

هناك مستوى عالٍ من القبول المجتمعي للهلال الأحمر، ويثق الناس في قدرته على تقديم الدعم. على الرغم من ضعف التواصل الرسمي حول البرنامج، أكد المشاركون أنهم يعرفون أنه يمكنهم اللجوء إلى الهلال الأحمر للحصول على معلومات أو تقديم شكوى.

كانت المعلومات المقدمة للمستفيدين محدودة، ولم يكن لديهم وضوح كافٍ بشأن أهداف المساعدات أو معايير الاستهداف والاختيار، لا سيما فيما يتعلق بالمساعدات الشهرية.

أعربت فرق الهلال الأحمر العربي السوري عن قلقها من مشاركة المعلومات حول برنامج المساعدات النقدية خلال الأسبوعين الأولين، خشية عدم قدرتهم على التعامل مع تدفق هائل من الطلبات للحصول على الدعم. ولكن بمجرد أن تبين لهم أن ذلك لم يحدث، بدأوا بإبلاغ المستفيدين عن البرنامج في مرحلة التسجيل.

لم يكن هناك أي تواصل بين مرحلة التسجيل وتسليم المساعدات النقدية، والتي امتدت في بعض الحالات حتى شهرين، مما جعل المستفيدين غير متأكدين مما إذا كانوا سيحصلون على المساعدة المسجلة فيها أم لا. أفادت الفرق الإقليمية أن معظم الشكاوى تعلقة بتأخر تسليم المساعدات. في البداية، أرسل الهلال الأحمر رسالة نصية قصيرة (SMS) للمستفيدين قبل أن يتواصل مزود الخدمة المالية معهم، لكن هذا تسبب في ارتباك، إذ ظن الناس أنهم يمكنهم استلام الأموال فور تلقي الرسالة من الهلال الأحمر. وعندما أوضح مزود الخدمة المالية أنه يجب عليهم انتظار رسالة أخرى منه، أصيبوا بالإحباط. نتيجة لذلك، توقفوا عن إرسال الرسائل.

تلقى المستفيدون رسالة نصية من شركة الفؤاد (مقدم الخدمة المالية) عند توفر الأموال للاستلام. ومع ذلك، لم تتضمن الرسالة أي معلومات عن الهلال الأحمر أو قيمة المبلغ أو موعد الاستلام. لا تسمح شركة الفؤاد بوضع أي معلومات أو إعلانات خاصة بالمنظمات الإنسانية داخل مكاتبها.

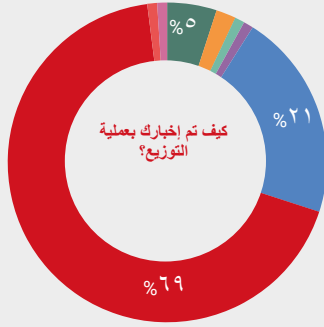
بمجرد إرسال أمر الدفع، تم تنفيذ إجراءات متابعة وملاءمة مستمرة. أرسلت تذكيرات أسبوعية إلى الأشخاص الذين لم يسحبوا الأموال، كما تم إجراء مكالمات مباشرة ومتابعة مستمرة، خاصة عند اقتراب الموعد النهائي للاستلام، لضمان عدم فقدان المستفيدين لحقهم في المساعدة. في ديسمبر ٢٠٢٣، أجرى الهلال الأحمر مكالمات هاتفية مع جميع المستفيدين خلال تلك الفترة، حيث قام المتطوعون بإجراء المكالمات عند منتصف الليل، نظراً لأن هذا هو الوقت الوحيد الذي تتوفر فيه الكهرباء ويتمكن الناس من شحن هواتفهم.

أفادت فرق إقليمية أن الهلال الأحمر تلقى العديد من الاستفسارات المتعلقة بمنظمات أخرى، وكان في البداية الجهة الوحيدة التي وفّرت خطاً ساخناً. طلب الهلال الأحمر من مجموعة العمل النقدي (CWG) واللجنة العليا للإغاثة (HRC) إلزام المنظمات الأخرى بإنشاء آليات خاصة بها لتلقي الشكاوى والتغذية الراجعة.

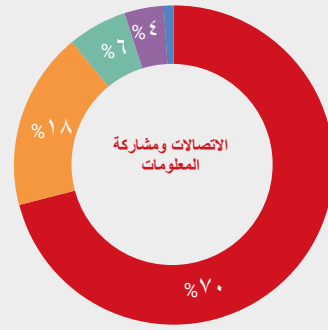
الأدوات المستخدمة لجمع البيانات أثناء التسجيل تم إرسالها من المقر الرئيسي للهلال الأحمر وفقاً للمعايير الدولية لتقييم حالات الطوارئ، لكنها لم تكن مكيفة مع السياق المحلي، مما أدى إلى رفض بعض الأشخاص الإجابة على الأسئلة، بل وأثار استياءهم في بعض الحالات. رغم الإبلاغ عن هذه المشكلة من قبل الفرق الميدانية، استغرق تعديل الأدوات بعض الوقت.

## المساءلة: نتائج استبيان متابعة ما بعد التوزيع (PDM)

### نتائج الاستبيان حول مشاركة المعلومات والتواصل



|        |                                                 |
|--------|-------------------------------------------------|
| ٥٠.٢٤% | صديق أو قريب، بصورة شفوية                       |
| ١.٩٦%  | أخرى                                            |
| ٠.٧٩%  | مواد مطبوعة، مواد مرئية                         |
| ٠.٦٥%  | مكتب معلومات الهلال الأحمر العربي السوري        |
| ٠.٥٥%  | متطوع أو موظف لدى الهلال الأحمر العربي السوري   |
| ٦٨.٨٥% | رسالة نصية قصيرة لشركة الفوائد                  |
| ١.٥٧%  | رسالة نصية قصيرة من الهلال الأحمر العربي السوري |
| ٠.٣٩%  | وسائل التواصل الاجتماعي                         |



|     |                                           |
|-----|-------------------------------------------|
| ٧٠% | متطوع أو موظف الهلال الأحمر العربي السوري |
| ١٨% | صديق أو قريب / خطاب شفهي                  |
| ٤%  | أخرى                                      |
| ٨%  | وسائل التواصل الاجتماعي                   |
|     | إشعار مطبوع / إشعار مرئي                  |

### ما هي العوامل الرئيسية التي ساهمت في تحقيق السرعة والحجم والمساءلة؟

يوفر تحليل العوامل الممكنة دليلاً على تأثير عملية التأهب للمساعدات النقدية التي بدأها الهلال الأحمر العربي السوري في عام ٢٠١٨. وترتبط العوامل الممكنة بالالتزام القيادي (المجال ١)، العمليات والأنظمة والأدوات (المجال ٢)، الموارد المالية والبشرية والقدرات (المجال ٣)، إشراك المجتمع والمساءلة والتنسيق والشراكات (المجال ٤)، والاختبار والتعلم والتحسين (المجال ٥).<sup>١١</sup>

العوامل التي أثرت إيجابياً على الاستجابة هي عوامل داخلية تتعلق بالهلال الأحمر العربي السوري والحركة.

#### • توفر التمويل

تمكن فريق المساعدات النقدية وقسائم الصرف في الهلال الأحمر العربي السوري، بدعم من الشركاء، من تأمين أكثر من ٢٠ مليون دولار أمريكي لتغطية ٥٠,٠٠٠ أسرة بمساعدة نقدية متعددة الأغراض لمدة ثلاثة أشهر، وذلك خلال الأشهر الأربعة الأولى من الاستجابة. وتم لاحقاً تأمين تمويل إضافي للتخطيط لبرامج طويلة الأمد تتضمن مكونات نقدية (مثل سبل العيش والصحة).

#### • دور القيادة والإدارة في المقرّ والفروع ودعم وقبول المساعدات النقدية

لعبت قيادة الهلال الأحمر دوراً رئيسياً في التأثير على قبول السلطات الوطنية والمحلية للمساعدات النقدية، وقادت جهود المناصرة في فريق العمل الإنساني على المستوى القطري واللجنة العليا للإغاثة. كما اقترح الهلال الأحمر إنشاء "غرفة العمليات" على الفور.

داخلياً، ساهمت سرعة تطوير خطة الاستجابة، والثقة في قدرة وخبرة وحدة المساعدات النقدية وقسائم الصرف، في دعم الإدارة العليا لاستخدام النقد في الاستجابة. وقد أثر ذلك أيضاً على إعطاء أولوية للاستجابة النقدية من قبل قسم المالية. كما تم تحديد دعم إدارات الفروع كعامل ممكن رئيسي من قبل الفرق الإقليمية.

• **الخبرة السابقة للهلال الأحمر في المساعدات النقدية، والقدرات البشرية، والتفاني في العمل**

كانت التجربة السابقة للهلال الأحمر في تقديم المساعدات النقدية عنصرًا حاسمًا في تحديد النقد كخيار عملي وأفضل وسيلة استجابة. فقد كان من الممكن لفرق المساعدات النقدية وقسائم الصرف في فروع الهلال الأحمر المعدة إعدادًا جيدًا وذات القدرات جمع الحد الأدنى من المعلومات المطلوبة بسهولة لتحديد جدوى استخدام النقد وإبلاغ المقر الرئيسي، بالإضافة إلى تحديد الموارد البشرية واللوجستية اللازمة لتنفيذ الاستجابة. قامت فرق المساعدات النقدية وقسائم الصرف الإقليمية بالتنسيق مع إدارة الكوارث وحشد المتطوعين، وقدموا معلومات أساسية لإدارتهم لاتخاذ القرارات والتمثيل على مستوى غرفة العمليات، ومثلوا الهلال الأحمر العربي السوري في مجموعة العمل النقدي الإقليمية.

• **قدرات الفروع والخبرة السابقة في المناطق المتضررة**

أشار بعض المبلغين الرئيسيين الخارجيين إلى أن الهلال الأحمر كان أكثر كفاءة في تنفيذ البرنامج مقارنة بالمنظمات الأخرى، وذلك بفضل وجوده الفعلي في المناطق المتضررة، ومعرفة بالمجتمعات المحلية، وشبكة المتطوعين، وسهولة الوصول إلى المستفيدين.

أحد أبرز نقاط قوة الهلال الأحمر هي قدرات الفروع، حيث لعبت القيادة في الفروع دورًا رئيسيًا في دعم المساعدات النقدية. وبفضل الخبرة الممتدة والموارد البشرية المؤهلة لدى الفروع؛ فقد أثبتت قدرتها على تقديم برامج عالية الجودة وواسعة النطاق في الوقت المناسب، هذا بالإضافة إلى أن الموظفين والمتطوعين، بدعم من منسقي المساعدات النقدية، أظهروا تفانيهم في دعم جميع جوانب تنفيذ البرامج. وقد ترسّخ لدى جميع أعضاء الإدارة العليا فهم جيد للمساعدات النقدية، وأدركوا الفرص المتاحة، ودعموا توسيع نطاق المساعدات النقدية. على سبيل المثال، في اللاذقية، عين مجلس الإدارة منسقًا من بين أعضائه لتنسيق المساعدات النقدية.

• **وجود اتفاقية مع مقدم الخدمات المالية (FSP)**

كان لدى الهلال الأحمر اتفاقية قائمة مع "شركة الفؤاد"، وكانت هذه الاتفاقية متوافقة مع إجراءات ومعايير الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، مما مكن جميع الشركاء من استخدامها. وكان وجود الاتفاقية مسبقًا عاملاً أساسيًا في تجلب الحاجة إلى بدء عملية مناقصة جديدة أثناء الأزمة.

• **تنسيق المساعدات النقدية والدعم الفني داخل الحركة الدولية**

مع بداية الأزمة، قرر الهلال الأحمر العربي السوري والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر إنشاء نظام تنسيق يعتمد على خبرات الجمعيات الوطنية الشريكة الموجودة في البلاد بدلًا من الاعتماد على قدرات الدعم الطارئ من الخارج. تم تكليف الصليب الأحمر البريطاني بقيادة مجموعة العمل النقدي. وقام موظفو الصليب الأحمر البريطاني في البلاد، بما في ذلك خبير CashCap<sup>١٢</sup> المدمج، بتكليف خطة عملهم وأولوياتهم مع التركيز على دعم وحدة المساعدات النقدية وقسائم الصرف. واستدعى الصليب الأحمر البريطاني دعمًا إضافيًا من الصليب الأحمر الدنماركي، حيث تم نشر خبير عالمي لدعم الاستجابة حتى مايو. وفي يونيو، تم تعيين منسق مساعدات نقدية طويلة الأمد من قبل الصليب الأحمر البريطاني لتولي مهام تتعلق بالاستعداد للمساعدات النقدية، بينما واصل خبير CashCap دعمه لاستجابة الزلزال.

يرجى الرجوع إلى القسم المخصص في التقرير للحصول على معلومات أكثر تفصيلًا حول تنسيق المساعدات النقدية ضمن الحركة.



## العوائق الرئيسية أمام السرعة، والتوسع، والمساءلة؟

تم تحديد عدد من العوائق، الداخلية والخارجية، التي أثرت على سرعة الاستجابة والمساءلة.

### التحديات الخارجية

- كان زلزال عام ٢٠٢٣ أول كارثة طبيعية كبرى تتعامل معها الحكومة السورية منذ عقود، مما استدعى إنشاء آليات تنسيق جديدة. أدى محدودية خبرة السلطات الوطنية في إدارة الكوارث الطبيعية واسعة النطاق، التي أثرت على عدة محافظات، إلى تأخير في التخطيط الاستراتيجي والتشغيلي الوطني، مما أثر على توقيت تنفيذ الاستراتيجية التشغيلية للهلال الأحمر العربي السوري (SARC). بذلت الحكومة جهودًا سريعة لإنشاء هيئات تنسيق إضافية على مستوى المحافظات بهدف تقليل الازدواجية وتعزيز التنسيق، إلا أن هذه العملية تسببت في تأخيرات كبيرة وأضافت درجة إضافية من التدقيق والإجراءات المتعلقة بالموافقات.
  - تم إنشاء غرف العمليات (Ops Rooms) كآلية جديدة للاستجابة لاحتياجات التنسيق، إلا أنها أدت أيضًا إلى تأخيرات. أنشأت الحكومة آلية تنسيق جديدة عبر غرف العمليات لتنسيق الاستجابة في المحافظات المتضررة، بعد المحاولات غير الناجحة من قبل الجهات الفاعلة الإنسانية لتنسيق جهودها بفعالية. وبسبب كونها نظامًا جديدًا، استغرق الأمر وقتًا لوضع الإجراءات اللازمة، مما أدى إلى تأخيرات إضافية. أدت محاولات بعض المنظمات لتقديم استجابات سريعة إلى تعزيز التحفظات حول استخدام المساعدات النقدية وتأخير تنفيذها. على سبيل المثال، بدأ صندوق الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسف) والمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (UNHCR) بتوزيع المساعدات النقدية بسرعة قبل التوصل إلى اتفاق في مجموعة العمل النقدي (CWG) بشأن قيمة التحويل ومعايير الاستهداف. واستخدمتا معيار الضعف بدلًا من المعايير المستندة إلى تأثير الزلزال، مما أدى إلى تعقيد التنسيق وزيادة المخاوف بشأن ملائمة المساعدات النقدية. وقد أدى ذلك إلى قيام الحكومة بتجميد المساعدات النقدية مؤقتًا في أوائل مايو. وكان تدخل الهلال الأحمر العربي السوري (SARC) أمرًا حاسمًا في حل هذه المشكلة واستئناف تقديم المساعدات.
  - كانت عملية تقييم أضرار المنازل والتحقق من قوائم المستفيدين المسجلين عبر غرف العمليات أبطأ من المتوقع. بعد محاولات غير ناجحة لتفويض عملية إزالة الازدواجية (Deduplication) إلى الجهات الفاعلة الإنسانية بسبب مخاوف تتعلق بحماية البيانات، أعلنت وزارة الإدارة المحلية أن غرف العمليات هي الجهة المسؤولة عن إزالة التكرار في قوائم الأسر المستهدفة. بناءً على طلب غرف العمليات، أصدر مصرف سوريا المركزي تعميمًا في ١٠ أبريل يلزم مزودي الخدمات المالية بالحصول على ختم غرف العمليات على أي معاملة نقدية تتم باستخدام "سعر الصرف التفضيلي لمساعدات الزلزال".<sup>١٤</sup>
- الإجراءات المعتمدة:
١. حددت "غرفة العمليات" المناطق الجغرافية ذات الأولوية لتقييم الأضرار بناءً على شدة التأثير.
  ٢. قام المهندسون بزيارة المباني وتصنيفها بالألوان (أسود، أحمر، برتقالي، أصفر)، حيث تطلبت المباني المصنفة بالأسود أو الأحمر الإخلاء الفوري.
  ٣. خصصت غرفة العمليات خريطة بالمناطق المحددة لكل منظمة إنسانية، بما في ذلك الهلال الأحمر، لتقديم المساعدة.
  ٤. قام الهلال الأحمر بتسجيل المنازل، حيث تم تسجيل المنازل المصنفة بالألوان الأسود والأحمر في مكاتب الهلال الأحمر أو نقطة التسجيل التابعة له، في حين سُجّلت المنازل البرتقالية والصفراء من قبل المتطوعين.
  ٥. تم التحقق من قوائم المستفيدين المسجلين وتنقيحها من قبل الهلال الأحمر قبل إرسالها إلى غرفة العمليات لإزالة التكرار.
  ٦. قامت "غرفة العمليات" بإزالة التكرار في القوائم مقارنة مع المنظمات الأخرى ومنحت الموافقة النهائية.
  ٧. الحصول على ختم موافقة غرفة العمليات، أصدر الهلال الأحمر أوامر الدفع وأرسل القوائم إلى مقدم الخدمة المالية (FSP).



ثبت أن هذه العملية المعنية بتجنب التكرار وضمان التنسيق تستغرق وقتًا طويلاً.

• **استثمر الهلال الأحمر الكثير من الوقت في الوساطة بين المتضررين وغرف العمليات لحل المشكلات.**

واجهت عملية التسجيل العديد من التحديات، مثل عدم تطابق الخرائط، والترميز غير الصحيح للمباني، واستئجار سكان جدد لمنازل متضررة، ووجود أسر متعددة ضمن منزل واحد، ووجود أكثر من رب أسرة في الهياكل الأسرية متعددة الزوجات، بالإضافة إلى أفراد يحملون جنسيات أجنبية، وأشخاص لا يمتلكون وثائق هوية إما لفقدانها أو لعدم تسجيلهم مسبقاً.<sup>١٥</sup> تسببت هذه القضايا في ضغوط إضافية على المتطوعين الذين كان عليهم التعامل مع إحباط الناس، إلى جانب التوتر الناتج عن حالة الطوارئ. قدّم القسم القانوني في الهلال الأحمر العربي السوري المساعدة والاستشارات لتسوية الأوضاع القانونية في حال فقدان الوثائق الرسمية، كما عملت فرق المساعدات النقدية وقسائم الصرف مع غرف العمليات لتصحيح الأخطاء في تصنيف المباني.

• **صعوبة الوصول إلى بعض المناطق، حتى بالنسبة للهلال الأحمر، بسبب الوضع الأمني، وبعد المسافات، وتشتت المستفيدين في بعض الحالات على مسافة تصل إلى ١٢٠ كم عن مركز المحافظة.**

• **ضعف التنسيق النقدي على المستوى الوطني، وفي بعض الأحيان توقيفه تماماً.**

استغرق الأمر أكثر من شهر، حتى ٢٦ مارس، للموافقة على وثيقة توجيهية تتعلق بقيم التحويل الموصى بها، وملفات تعريف الأسر ذات الأولوية، والتكرار والفترة الزمنية الموصى بها للمساعدات النقدية، بالإضافة إلى معلومات عن إعداد التقارير، ونشر تلك الوثيقة.

لم تقم بعض المنظمات بالتنسيق على الإطلاق، وبدأت توزيع المساعدات النقدية كجزء من برامجها العادية، مستخدمة معايير اختيار مختلفة وقيم تحويل متباينة. أدى ذلك إلى معارضة من الجهات الإنسانية الأخرى، وإثارة شكوك السلطات، وأثر بشكل كبير على الاستجابة العامة. ونتيجة لذلك، تُفقد استجابة الزلزال بأكملها دون تنسيق مناسب بين الشركاء الإنسانيين على المستوى الوطني، مما دفع الجهات الفاعلة في المساعدات النقدية إلى التنسيق محلياً على مستوى المجتمع لمنع الازدواجية.





## التحديات الداخلية

- **التنافس على الموارد والقدرات خلال المرحلة الطارئة.** اضطر الهلال الأحمر إلى التعامل مع المساعدات القادمة من الشركاء، بما في ذلك مواد لم يتم طلبها، بالإضافة إلى المساعدات العينية من منظمات غير تابعة للحركة الدولية. وقد أشار جميع المبلغين الرئيسيين إلى أن هذا الأمر كان مستهلكاً للوقت بشكل كبير، وكان يمكن أن يكون دعم الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر في تنسيق المواد وأدوار فرق الطوارئ غير المطلوبة من قبل الهلال الأحمر أكثر فاعلية.
- **الحاجة إلى تعزيز الموارد البشرية والقدرات اللوجستية** لدعم أنشطة التسجيل والتحقق وإشراك المجتمع. قبل وقوع الزلزال، كان هناك منسقون للمساعدات النقدية في الفروع في حماة وحلب، وكان هناك تخطيط مسبق لتعيينهم في اللاذقية، لكن القدرة التطوعية كانت محدودة. تطلبت الأزمة زيادة سريعة في الموارد البشرية واللوجستية. بحلول وقت التقييم، كان منسقو المساعدات النقدية في الفروع يديرون فرقاً تضم أكثر من ٢٠ متطوعاً في حماة واللاذقية، وأكثر من ٦٠ متطوعاً في حلب، وكان معظمهم حديثي العهد بالعمل مع الهلال الأحمر. علاوة على ذلك، لم تكن هناك معدات تقنية كافية لإجراء عمليات التسجيل، حيث منعت العقوبات استيراد أجهزة الحاسوب المحمولة، ولم تصل الأجهزة المطلوبة إلا في أبريل ٢٠٢٤.
- **استغرق التنسيق الداخلي بين الأقسام وقتاً طويلاً في بداية الأزمة.** أدى غياب الإجراءات التشغيلية القياسية (SOPs) وقلة الخبرة في حالات الطوارئ المشابهة إلى تداخل الأدوار بين قسم إدارة الكوارث وفريق المساعدات النقدية، خاصة فيما يتعلق بالتسجيل والتحقق من القوائم. استغرق الأمر بعض الوقت وأجريت مناقشات قبل أن يتم الاتفاق على أن تتولى فرق المساعدات النقدية في الفروع قيادة عملية التسجيل. ومع ذلك، في البداية، اعتمدت فرق المساعدات النقدية بشكل كبير على متطوعي إدارة الكوارث لإتمام عمليات التسجيل، وخلال الأشهر الأولى من الاستجابة، أُعطيت الأولوية للموارد المخصصة للمساعدات العينية وجهود الإنقاذ.
- **الإجراءات الداخلية الصارمة للموافقة على المشتريات والتمويل** تسببت في تأخير إصدار أوامر الدفع حيث استغرقت الموافقة على أوامر الدفع وإرسالها إلى مقدم الخدمة المالية (FSP) بعد الانتهاء من التسجيل في منطقة معينة في المتوسط ٣٤ يوماً. تم تقليص هذه المدة إلى أقل من ٢٠ يوماً لحوالي ١٣ من دفعات المساعدات (القوائم)، لكن بعض الدفعات الأخرى استغرقت وقتاً أطول. من الجدير بالذكر أن البرنامج العادي لمساعدات الشتاء يستغرق حوالي ١٣ يوماً فقط، مما يُظهر إمكانية تسريع تنفيذ المساعدات النقدية. شمل هذا التأخير الذي استغرق في المتوسط ٣٤ يوماً عمليات التوقيع في كل من المقر والفروع. أدركت منظمة الهلال الأحمر أن عمليات الموافقة تشكل عائقاً أمام توزيع الأموال في الوقت المناسب. بحلول أكتوبر، تحسّن الأداء الزمني، وتم اتخاذ تدابير لتسريع العملية، مثل تصحيح الأسماء وأرقام الهوية للعائلات التي تم التحقق منها بالفعل، حيث أصبح بالإمكان إرسال التعديلات عبر البريد الإلكتروني مباشرة إلى مقدم الخدمة المالية.
- **توفر التمويل في البلاد والمواعيد النهائية لاستخدامه جعلت العملية أكثر تعقيداً.** كان لبعض شركاء الحركة مواعيد نهائية صارمة من المانحين لاستخدام الأموال، مما وضع ضغطاً على الهلال الأحمر لتنفيذ البرامج بسرعة وتجنب خسارة الموارد. تم تنسيق هذه العملية من خلال مجموعة العمل النقدي (CWG) للحركة، لكنها استلزمت جهود متابعة مكثفة من الفرق المعنية. من ناحية أخرى، لم يكن التمويل متاحاً دائماً داخل البلاد، مما فرض ضغطاً على قسم المالية للبحث عن حلول لضمان استمرار تنفيذ البرنامج دون انقطاع.
- **افتقار نماذج جمع البيانات والتسجيل لبعض المعلومات أدى إلى تأخير العملية.** لم تتضمن أدوات التسجيل بعض المعلومات الشخصية مثل رقم دفتر العائلة، مما جعلها مختلفة عن النماذج المستخدمة في غرف العمليات. أدى ذلك إلى زيادة العبء على الفرق، حيث كان عليهم إضافة المعلومات يدوياً قبل إرسال القوائم إلى غرف العمليات لإزالة التكرار. لاحقاً، تم تحديث النماذج لتضمن أرقام دفاتر العائلة.

## التوصيات

### الأسئلة الرئيسية

- كيفية معالجة العوائق الحالية التي تعيق التوسع، وتحقيق الاستجابة في الوقت المناسب، وتعزيز المساءلة؟
- ما هي الإجراءات العملية التي يمكن تضمينها في خطط الجاهزية النقدية للهلال الأحمر العربي السوري؟

وفقًا للمصادر الرئيسية، جعلت الاستجابة للزلازل تقديم المساعدات النقدية أكثر قبولاً في سوريا، مما أدى إلى تغيير وجهات النظر وتبديد المخاوف بشأن سوء الاستخدام. يبدو مستقبل العمل الإنساني أكثر ملاءمة للمساعدات النقدية مقارنةً بأي شكل آخر من أشكال المساعدة. يمكن للهلال الأحمر العربي السوري الآن البناء على مكاسب استجابة الزلازل لتعزيز قدرته على تنفيذ المساعدات النقدية على نطاق واسع في حالات الطوارئ ودعم جميع القطاعات.

في ديسمبر ٢٠٢٣، أجرى الهلال الأحمر العربي السوري تقييمًا ذاتيًا جديدًا لقدرات تقديم المساعدات النقدية، أعقبه إعداد خطة عمل للجاهزية النقدية تشمل توثيق الدروس المستفادة والتحسين المستمر. يوفر تقييم برامج الاستجابة للزلازل والشتاء فرصة لاستكمال هذه الخطة وتحديد الأولويات لتعزيز قدرة الهلال الأحمر العربي السوري على تقديم المساعدات النقدية.

- **مراجعة خطة العمل للجاهزية النقدية في ضوء نتائج هذا التقييم لضمان دمج التوصيات والالتزام بالمخرجات المحددة للعامين ٢٠٢٤ و ٢٠٢٥.** وكجزء من عملية تطوير الجمعية الوطنية، يجب أن تتماشى خطة العمل للجاهزية النقدية مع الأنشطة الأخرى، لا سيما عملية الجاهزية للاستجابة الفعالة (PER) لدى الهلال الأحمر وخطط إضفاء الطابع المؤسسي على إشراك المجتمع والمساءلة (CEA).

التوصيات المقدمة هنا تتماشى مع مجالات الجاهزية النقدية (CVAP) لتسهيل إدراجها في خطط العمل الحالية.

### المجال الأول: الالتزام القيادي

- **تحديد دور وحدة المساعدات النقدية على مستوى المقر الرئيسي والفروع.** تنتج التغييرات الأخيرة في وحدة المساعدات النقدية وقسائم الصرف وموقعها في هيكلية الهلال الأحمر فرصة لمراجعة الدور والمسؤوليات الخاصة بالوحدة، بما يتماشى مع الخبرة الحالية المكتسبة في تنفيذ المساعدات النقدية، وأخذًا في الاعتبار المستقبل الإنساني في سوريا، وفرص التوسع في استخدام النقد. سيساعد ذلك في تحديد الموارد البشرية واللوجستية المطلوبة لتنفيذ المساعدات النقدية على نطاق واسع وفي الوقت المناسب وبشفافية.
- **تعزيز دور الفروع كجزء من وحدة المساعدات النقدية،** من خلال تمكينها من قيادة تصميم البرامج، ولعب دور نشط في بناء القدرات، ليس فقط كمستفيدين من المعرفة ولكن أيضًا كخبراء يدعمون بعضهم البعض. يمكن للفروع التي لديها خبرة سابقة أن تقدم دعمًا على أساس الند للند للفروع الجديدة التي تبدأ باستخدام النقد.
- **طلب دعم الإدارة لتكثيف عمليات الموافقة الداخلية** بما يسمح باستجابات نقدية سريعة. تم تنفيذ هذه العملية سابقًا للمساعدات العينية، مما أدى إلى تقليل وقت الاستجابة. كما يُظهر برنامج المساعدات الشتوية المنتظمة أن وقت الاستجابة يمكن أن يكون أقصر. ومع تزايد استخدام النقد، يمكن أن تساعد الإجراءات المناسبة في تسريع الاستجابات الطارئة.



## المجال الثاني: العمليات، النظم، والأدوات

- تطوير إجراءات التشغيل القياسية (SoPs) لحالات الطوارئ والاستخدام القطاعي للنقد، بالتعاون مع الأقسام الأخرى. لاحظ التقييم وجود فهم محدود لدور وحدة المساعدات النقدية ومسؤولياتها بين الأقسام الأخرى. وبما أن دور المساعدات النقدية في الاستجابة للطوارئ يزداد، ويزداد الاهتمام القطاعي بها، فإن تطوير إجراءات التشغيل القياسية بطريقة تشاركية يعد أمراً بالغ الأهمية. كما ينبغي تعميم النقد كنهج مستخدم في جميع البرامج، مع توفير الدعم الفني من وحدة المساعدات النقدية.
- الاستعداد لإدراج الإحالات إلى الخدمات الأخرى التي يقدمها الهلال الأحمر العربي السوري. أظهر التقييم أهمية ربط الأشخاص بالخدمات الأخرى التي يقدمها الهلال الأحمر. إعداد المتطوعين والموظفين لمشاركة المعلومات وتوجيه المستفيدين نحو البرامج الأكثر ملاءمة لهم يعتبر وسيلة فعالة ومحترمة لإشراك المجتمع.
- تعزيز مرونة البرامج وتكييفها مع السياق المحلي عبر إبرام اتفاقيات مع أكثر من مزود خدمة مالية واحد. يمنح ذلك المستفيدين خيارات متعددة، ويساعد في معالجة مشاكل السيولة، ويسهل التفاوض للحصول على شروط خدمة أفضل. يُنصح بإجراء رسم خرائطي لمزودي الخدمات المالية (FSPs) المتاحين. علاوة على ذلك، يمكن للهلال الأحمر استكشاف خيارات مبتكرة يمكن اختبارها مع شركاء جدد. على سبيل المثال، يمكن اعتماد نهج استباقي بدلاً من التكيف مع الواقع الحالي، والاستفادة من تجربة الحركة الدولية لتحديد واقتراح حلول جديدة لمقدمي الخدمات المالية في البلاد لاختبارها.
- يجب مراجعة الاتفاقية الحالية مع "الفؤاد" لضمان تجنب التأثيرات السلبية التي حددها هذا التقييم في الاستجابات المستقبلية. يمكن أن يشمل ذلك وضع خطة توزيع منسقة، وعرض المعلومات في نقاط التوزيع، وإنشاء مكتب مخصص لمستفيدي الهلال الأحمر، واستخدام الوحدات المتنقلة لخدمة المجتمعات النائية.
- إجراء تقييم للنظم والمعدات اللازمة لجمع البيانات ومعالجتها، وتزويد الفرق بالموارد المطلوبة لتنفيذ عملها.
- استخدام "أداة النقد في حالات الطوارئ" (Cash in Emergencies Toolkit) لتكييف الأدوات وتخصيصها بما يتناسب مع السياق المحلي وتجنب تكرار الجهود.



## المجال الثالث: الموارد المالية والبشرية وبناء القدرات

- تطوير القدرات من خلال برنامج تدريبي منسق يواكب السياق واحتياجات العمليات التنفيذية، مستلهم من برنامج تطوير ممارسي المساعدات النقدية التابع لمركز النقد الإنساني (Cash Hub)، لضمان بناء قدرات مستدامة. يجب أن يشمل هذا التدريب موظفي وحدة المساعدات النقدية وقسائم الصرف، إلى جانب موظفي الإدارات الأخرى التي تحتاج إلى فهم أفضل للمساعدات النقدية، لا سيما إدارة الكوارث والخدمات المساندة.
- تعزيز عملية إدماج المتطوعين ودعم تنفيذ الأنشطة لضمان رعايتهم في بيئات العمل الصعبة، مع التأكيد على توفير الدعم اللوجستي والحماية والدعم النفسي والاجتماعي. يجب الاستمرار في الاستثمار في بناء قدراتهم لتحفيزهم وزيادة معدلات الاحتفاظ بهم. كما تم الإبلاغ عن الحاجة إلى تدريب إضافي بشأن المساعدات النقدية وقسائم الصرف (CVA)، وإشراك المجتمع والمساءلة (CEA)، وإدارة المعلومات.
- دعم جهود حشد الموارد لدى الشركاء من خلال توفير معلومات واضحة عن البرامج وأثرها. يمكن تطوير استراتيجية سنوية للتواصل لضمان جمع البيانات المناسبة ونشرها، مع إشراك الشركاء في تحديد الأهداف المشتركة.



## المجال الرابع: إشراك المجتمع والمساءلة والتنسيق والشراكة

- الانتقال من آليات تلقي الشكاوى إلى نهج شامل قائم على احتياجات المجتمع في تقديم المساعدات النقدية<sup>١٦</sup>، حيث أن إشراك المجتمع والمساءلة مسؤولية الجميع. يعتمد النهج القائم على احتياجات الأفراد في المساعدات النقدية على المبادئ ذاتها لأي نوع آخر من الدعم الإنساني، ويعني ذلك تصميم المساعدات وتقديمها بناءً على احتياجات الأشخاص. وبالرغم من عدم وجود تعريف متفق عليه لمعنى البرنامج "المتمحور حول الأشخاص" في القطاع الإنساني، إلا أنه يقتضي على أقل تقدير ما يلي:
  - إشراك الفئات المتضررة بفعالية في تصميم البرامج واتخاذ القرارات المتعلقة بها.
  - الاستماع إلى آراء المستفيدين والتفاعل معها، مع مراعاة أولوياتهم واحتياجاتهم، وضمان تنفيذ التغذية الراجعة بشكل منهجي.
- وضع آلية لإدارة الشكاوى والتغذية الراجعة، تشمل تحليل بيانات الشكاوى وتقديم معلومات بانتظام حول الاستجابة للشكاوى. يجب أن تتضمن هذه العملية سجلاً مركزياً لتوثيق الشكاوى، مع تصنيفها وفقاً لمعايير الأولوية والخطورة، وإدراج الردود المقدمة بشأنها. يمكن استخدام لوحة بيانات تفاعلية أو أدوات بصرية مماثلة لتلخيص البيانات وتحليلها.
- إنشاء مجموعة عمل تقنية داخلية حول المساعدات النقدية (CWG)، لتوفير منصة تبادل الخبرات والدعم بين الفروع. يمكن أيضاً إشراك الشركاء في الحركة الذين يدعمون المساعدات النقدية ويملكون خبرات فنية في الدولة، لتقديم الدعم التقني.
- إتاحة مساحات لمشاركة المعلومات مع الشركاء الخارجيين الذين يساهمون في العمليات النقدية أو يقدمون الدعم عبر الهلال الأحمر العربي السوري. يمكن أن يكون ذلك جزءاً من مجموعة العمل النقدي الداخلية أو ضمن منصات أخرى مناسبة.
- مواصلة بناء القدرات لتعزيز المناصرة الداخلية والخارجية. لا يزال هناك حاجة إلى تعزيز الدبلوماسية الإنسانية الخارجية في مجال المساعدات النقدية داخل البلد ومع الجهات المانحة. داخلياً، ومع الاعتراف بالمساعدات النقدية باعتبارها أكثر الوسائل فاعلية والمفضلة لدى المستفيدين، يجب العمل على تعزيز كفاءتها والدفاع عن اعتمادها كخيار أسرع وأكثر كفاءة في البرامج الأخرى. كما ينبغي إجراء تحليل للتكلفة والكفاءة، وتحديد مؤشرات قياس فعالة كجزء من البرامج لضمان جمع البيانات.



## المجال الخامس: الاختبار، والتعلم، والتحسين المستمر

- تحسين تقارير الرصد والتقييم من خلال تكامل لوحات المعلومات الخاصة بالمساعدات النقدية مع معلومات تحليلية ونصية أكثر تفصيلاً. يجب أن يتضمن تصميم البرامج آليات للرصد والتقييم والمساءلة والتعلم، مع تحديد مؤشرات ذكية (SMART) تُقاس عبر تقارير دورية واضحة. وقد أظهر تحليلًا للاستجابات المرتبطة بالزلزال وبرنامج الشتاء وجود تأخيرات في تنفيذ أنشطة المتابعة مثل استطلاع ما بعد التوزيع، مما يجعل تحليل الأثر أكثر صعوبة بسبب عدم وجود معايير خط أساس واضحة أو مؤشرات محددة بإطار زمني. كما يوصى بتقديم معلومات أكثر شفافية للشركاء الوطنيين حول آليات التنفيذ.
- توثيق الأدلة الجيدة المتعلقة بالتقدم المحرز وأثر المساعدات في تعزيز مكانة الهلال الأحمر العربي السوري كمؤسسة رائدة في تقديم المساعدات النقدية. ومن المهم إنتاج مواد تتعلق بالمناصرة موجهة للشركاء وحشد الموارد، حيث تركز المواد الحالية بشكل أساسي على تسليم الأنشطة وتنحصر في هذا الاتجاه، بينما ينبغي إظهار التأثير المباشر للمساعدات النقدية على حياة المستفيدين. التعاون مع قسم الإعلام والتواصل لتحديد المعلومات المهمة التي يجب توثيقها ونشرها، والتخطيط لذلك منذ مرحلة تصميم البرامج، لضمان جمع البيانات ونشرها بشكل فعال.
- اعتماد منهجية التعلم المستمر التي بدأها هذا التقييم، ومواصلة مراجعة التجارب والمبادرات الجديدة وتوثيق النتائج، مع دمج التوصيات المستخلصة في خطط العمل المستقبلية. وعند الحاجة، يمكن اللجوء إلى تقييمات خارجية.

## ما هو الدور الحالي والفرص المستقبلية المحتملة أمام الجمعية الوطنية لإدارة المساعدات النقدية في البلاد أو التأثير فيها؟

يخضع فريق العمل المعني بالمساعدات النقدية (CWG) في سوريا لعملية تحول نحو النموذج الجديد لتنسيق المساعدات النقدية وفقاً للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (IASC). يرسل هذا الفريق تقاريره إلى مجموعة التنسيق بين القطاعات (ISCG)، ويترأسه مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية (OCHA) بصفتها جهة غير تنفيذية، إلى جانب رئيسين مشاركين بدوام كامل يمتلكان خبرة تقنية متخصصة. وقد تم تحديد الأطر المرجعية (Terms of Reference - ToR) التي تحدد معايير اختيار رؤساء الفرق بوضوح. على مستوى المحافظات، توجد مجموعات عمل فرعية تتبع الهيكل نفسه، إلا أنها تتمتع بدرجة من الاستقلالية في تحديد الملفات المطلوبة للقيادة بما يتماشى مع احتياجات السياق المحلي.

يُعتبر الهلال الأحمر العربي السوري عضواً نشطاً في مجموعات العمل المعنية بالمساعدات النقدية على المستويين الوطني والإقليمي، إلا أنه لم يترشح سابقاً لشغل منصب رئيس مشارك.

بناءً على الدور المحوري للهلال الأحمر العربي السوري في تقديم المساعدات النقدية خلال الاستجابة للزلزال، فإنه يتمتع بمكانة تؤهله لتقديم الإرشاد وقيادة عمليات المساعدة النقدية في البلاد. ومع ذلك، نظراً لأن تدخلات الهلال الأحمر العربي السوري تمتد عبر قطاعات متعددة، وباعتباره هيئة مساندة للحكومة، فإن دوره يختلف عن دور الجهات الفاعلة الإنسانية الأخرى، حيث يجمع بين مسؤوليات تقديم المساعدة والإشراف التنظيمي. لذا، يُوصى بإجراء تحليل دقيق لتحديد الآثار والمسؤوليات المترتبة على تولي مثل هذا الدور، مما يضمن اتخاذ قرارات مدروسة ومستندة إلى معلومات دقيقة.

بما أن مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية (OCHA) هو الجهة المسؤولة عن الدور غير التنفيذي في مجموعة العمل المعنية بالمساعدات النقدية، فإن الهلال الأحمر العربي السوري يمكنه التقدم لتولي دور الرئيس المشارك الفني في المجموعة. ومع ذلك، يتطلب هذا الدور مهارات تقنية متقدمة، الأمر الذي قد يمثل تحدياً في ظل تدوير الموظفين واستبدال الكوادر الفنية بمرور الوقت. كما أن الأدوار القيادية الوطنية تتطلب تفرغاً كاملاً لضمان فعالية الدور.

يمكن أن يشكل التنسيق الإقليمي فرصة للتقدم التدريجي نحو تولي دور قيادي، مع تعزيز فهم المتطلبات المطلوبة لهذا المنصب. يتمتع المنسقون الإقليميون بالخبرة والكفاءة اللازمين لتنفيذ هذا الدور على المستوى المحلي بما أنهم أعضاء نشطين في مجموعة العمل المعنية بالمساعدات النقدية.



# نهج الحركة الواحدة لتنسيق المساعدات النقدية

## الأسئلة الرئيسية

- ما العوامل التي ساهمت في تسهيل نهج التنسيق داخل الحركة الدولية؟
- ما المزايا التنافسية لهذا النموذج، وكيف يمكن تكراره؟

## النتائج الرئيسية

١. مكن هذا النهج الهلال الأحمر العربي السوري من التركيز على التنفيذ الفعلي لاستراتيجية الاستجابة وتقديم المساعدات، مما أدى إلى تسريع عملية الاستجابة وتحقيق تأثير إيجابي على المستفيدين.
٢. أسهم التخطيط المبكر والمراقبة الدقيقة للمواعيد النهائية واحتياجات الشركاء ومتطلبات الجهات المانحة في تحقيق الالتزامات في الوقت المحدد وبجودة عالية، مما أدى إلى رضا كبير من قبل الشركاء والجهات المانحة. وقد تولى الصليب الأحمر البريطاني (BRC) مسؤولية تلبية احتياجات الشركاء فيما يخص تنفيذ التمويل وإعداد التقارير وتبادل المعلومات، مما خفف العبء عن الهلال الأحمر العربي السوري.
٣. تم الاعتراف بنموذج التنسيق من قبل جميع المبلغين الرئيسيين باعتباره استراتيجية ناجحة قابلة للتطبيق في سياقات أخرى عندما تكون الظروف ملائمة.

تولى الهلال الأحمر العربي السوري دور المنسق لجميع جوانب الاستجابة، بما في ذلك تنسيق الجهود الجماعية للحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر بما يتماشى مع خطته التشغيلية وقدراته، وذلك وفقاً لاتفاقية التنسيق من أجل التأثير الجماعي للحركة (Movement Coordination for Collective Impact Agreement) واتفاقية إشبيلية ٢٠٠٩ (Seville Agreement ٢٠٠٩). من جانب الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (IFRC)، وفي إطار جدول أعمال التجديد<sup>١٧</sup>، (Agenda for Renewal)، التزم الاتحاد بدوره في تطوير الجمعيات الوطنية والاستفادة من قدرات الشبكة الكاملة للاتحاد لإنشاء هيكل تنسيقي موحد.<sup>١٨</sup>

قاد الهلال الأحمر العربي السوري استجابة الزلزال، بينما قدم الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر الدعم في تنسيق الأعضاء. تولت الجمعيات الوطنية الشريكة (PNS) داخل البلاد قيادة كل مجموعة عمل تقنية. استفاد الهيكل التنظيمي من التعاون القائم بين الهلال الأحمر العربي السوري والجمعيات الوطنية الشريكة في مختلف المجالات.

١٧. لتنفيذ استراتيجية ٢٠٣٠، وضعت أمانة الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر جدول أعمال التجديد الذي ينص على التركيز بشكل أكبر على تنفيذ مهمته الأساسية: (١) التنسيق بين الجمعيات الوطنية الأعضاء، وضمان اتباع نهج على مستوى الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، (٢) تمثيل الأعضاء على المستويين الدولي والإقليمي بما في ذلك تفعيل الدبلوماسية الإنسانية المشتركة و (٣) تنمية الجمعيات الوطنية.

١٨. منصة عمليات الطوارئ لدى الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر

## هيكل التنسيق الشامل بين الهلال الأحمر العربي السوري والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر



بالنسبة لمجموعة عمل المساعدات النقدية التابعة للحركة الدولية (MCWG)، تم تكليف الصليب الأحمر البريطاني (BRC) بدور القيادة، حيث دعم الهلال الأحمر العربي السوري خلال المرحلة الطارئة من الاستجابة. الصليب الأحمر البريطاني شريك للهلال الأحمر العربي السوري منذ ٢٠ عامًا، ومنذ عام ٢٠١٩، كان الداعم الرئيسي لجهود الهلال الأحمر في تعزيز الجاهزية النقدية. عند وقوع الزلزال، كان الصليب الأحمر البريطاني موجودًا داخل البلاد، مما مكنه من حشد موارد فنية إضافية لدعم الاستجابة النقدية للهلال الأحمر العربي السوري.

قبل الزلزال، كان هناك تنسيق مسبق للمساعدات النقدية، ولكنه ازداد بشكل كبير خلال الاستجابة الطارئة. عُقدت اجتماعات تنسيق أسبوعية، ثم شهرية، حتى نوفمبر ٢٠٢٣، حيث غطت المناقشات الجوانب التقنية والمعلوماتية بناءً على احتياجات العمليات. في مارس ٢٠٢٤، استأنفت الحركة الدولية تنسيق المساعدات النقدية تحت قيادة الهلال الأحمر العربي السوري، مع التركيز على التنسيق العام بدلاً من الأمور المتعلقة بالزلزال. لا يزال الصليب الأحمر البريطاني يشارك في قيادة المجموعة، مقدمًا الدعم للهلال الأحمر العربي السوري حسب الحاجة.

## العملية الخاصة بمجموعة العمل النقدية للحركة في حالات الطوارئ





## العوامل المُمكنة

- نهج تنسيقي واضح وسريع التحديد بين الهلال الأحمر العربي السوري (SARC) والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (IFRC). وإن القرار الفوري للاتحاد الدولي بتطبيق مبادئ جدول أعمال التجديد قد أتاح للأعضاء إطارًا لتطبيق نهج الحركة الواحدة من أجل التنسيق.
- وجود مجموعات عمل تقنية قبل وقوع الزلزال، مما سهّل التحديد السريع للجهة القيادية وتنفيذ النهج بشكل فعال.
- الثقة الراسخة للهلال الأحمر العربي السوري في الصليب الأحمر البريطاني، والتي بُنيت على علاقات متينة وسابقة من التعاون، جعلت من الطبيعي إسناد دور القيادة التنسيقية إلى الصليب الأحمر البريطاني.
- من منظور الجمعيات الوطنية الشريكة، فإن العلاقات القوية والثقة في قدرات الصليب الأحمر البريطاني سهّلت قبول دوره القيادي في التنسيق.
- الوجود الفعلي للصليب الأحمر البريطاني داخل البلاد ووجود فريق عمل مخصص مكّنه من تولي القيادة بسرعة. كما ساعدت معرفته العميقة بالجمعية الوطنية ووحدة المساعدات النقدية (CVA) والسياق المحلي في اتخاذ قرارات سريعة بشأن الأولويات النقدية وتطوير خطة عمل منظمة.
- قدرة الصليب الأحمر البريطاني على تقديم دعم فني وتنسيقي مخصص، بدايةً من خلال مديره في الدولة ثم بدعم من مندوب CashCap، كانت عاملاً أساسياً. كما كان للقدرة التقنية القوية لقادة المجموعة دور استشاري للهلال الأحمر العربي السوري والشركاء.
- خفف هذا النهج من العبء على الهلال الأحمر العربي السوري وساعد في تجنب ازدواجية الجهود. ومع بقاء الهلال الأحمر العربي السوري في مركز جميع عمليات صنع القرار، فإن هذا النهج المتبع منعه من الانشغال الزائد بإدارة توقعات ومتطلبات شركاء متعددين. وقد تولى الصليب الأحمر البريطاني هذا الدور، مما سمح للهلال الأحمر بالتركيز على التنفيذ.
- قامت المجموعة بسرعة بتطوير ورقة مفاهيمية أتاحت وضع خطة استجابة منسقة وأرست نهجًا موحدًا للاستجابة. وقد تم تحديث الوثيقة مع توفر المزيد من المعلومات، مما مكّن من ضمان استجابة متسقة منذ البداية والمحافظة عليها. كما ساعدت الوثيقة الشركاء في التواصل مع الجهات المانحة وحشد الموارد، حيث أمكن مشاركة الاستراتيجية في المراحل المبكرة جدًا من العملية.
- بفضل جهود التنسيق، تمكن الشركاء من الوفاء بالمواعيد النهائية لتقديم التقارير وتنفيذ التمويل. ومع وجود العديد من الشركاء في البلاد، كان لكل منهم توقعات ومواعيد نهائية مختلفة من الجهات المانحة، مما شكّل ضغطاً على الجدول الزمني للعملية. تولى الصليب الأحمر البريطاني، بصفتة قائد المجموعة، تنظيم متطلبات الشركاء المتعلقة بالمواعيد النهائية لإنفاق التمويل، وعمل مع وحدة المساعدات النقدية والإدارة المالية في الهلال الأحمر العربي السوري لتخصيص التمويل للعملية، مع إعطاء الأولوية للشركاء ذوي المواعيد النهائية الأقصر.
- سمح تخصيص جميع الموارد البشرية والقدرات لدى الهلال الأحمر العربي السوري لتنفيذ الاستجابة النقدية بزيادة سرعة الاستجابة، مما انعكس إيجاباً على تجربة السكان المتضررين.
- على الرغم من دور الصليب الأحمر البريطاني كوسيط لحماية مساحة عمل الهلال الأحمر العربي السوري، إلا أن الشركاء قدّروا بشكل كبير شفافية مشاركة المعلومات والانفتاح في تبادلها. في البداية، كانت المناقشات الجماعية تركز على الجوانب التقنية مع ظهور تحديات جديدة، حيث عملت المجموعة معاً لإيجاد حلول. ومع تقدم العملية، أصبحت الاجتماعات تأخذ طابعاً إعلامياً بدرجة أكبر.
- ساعد التنسيق في تبادل المعلومات ومراقبة جميع متطلبات التقارير والمواعيد النهائية. حيث تولى قائد المجموعة معالجة المعلومات التي يشاركها الهلال الأحمر العربي السوري واستخدام لوحة المعلومات الخاصة بوحدة المساعدات النقدية لضمان الالتزام بالمواعيد النهائية.
- وقرّر التنسيق فرصاً لزيادة التعاون بين الجمعيات الوطنية الشريكة وتعزيز التنسيق مع الإدارات الأخرى داخل الهلال الأحمر العربي السوري.
- على الرغم من أن عدد الشركاء الذين دعموا برنامج المساعدات النقدية لفصل الشتاء كان أقل، إلا أن المجموعة ظلت توفر مساحة مفيدة للتنسيق.

"بفضل المساعدات النقدية، رأينا تغييرات ملموسة، ووصلت المساعدات إلى المستفيدين. الآن، جميع مشاريعنا تتضمن مكوناً نقدياً."

أحد المبلغين الرئيسيين

## توصيات للهلال الأحمر العربي السوري (SARC)

- مراجعة الشروط المرجعية للمجموعة لتناسب مع السياق الجديد للتنسيق طويل الأمد. مع انخفاض عدد الشركاء الداعمين لأنشطة المساعدات النقدية، يجب تحديث تواتر المعلومات وأنواعها لضمان التبادل الفعال. بالإضافة إلى ذلك، ينبغي إدراج تجربة الاستجابة للزلازل وآليات عمل المجموعة في ملحق يوفر إرشادات عملية وسريعة التكيف في حال حدوث أزمة طارئة مستقبلية.
- إعداد تقرير سردي مختصر يوضح الأنشطة ويسلط الضوء على مساهمات الشركاء، بحيث يكمل المعلومات الكمية المدرجة في لوحة المعلومات، ويسهل عملية إعداد التقارير.
- إبراز أثر المساعدات النقدية في التقارير، بحيث يعمل فريق التنسيق على تحديد المواد الإعلامية واستراتيجيات النشر بالتنسيق مع فرق الاتصال في الهلال الأحمر العربي السوري، منذ بداية أي عملية استجابة.
- خطة العمل الجديدة لرفع الجاهزية النقدية للهلال الأحمر العربي السوري توصي بإنشاء مجموعة عمل فنية للمساعدات النقدية لدى الحركة (MCWG). ومع ذلك، ليس كل الشركاء لديهم قدرات تقنية داخل البلاد وقد لا يتمكنون من الإسهام في النقاشات التقنية. لذا، قد يكون من الأكثر فاعلية إشراك مجموعة مختلطة تضم منسقي المساعدات النقدية في الهلال الأحمر العربي السوري، وخبراء المساعدات النقدية لدى الحركة داخل البلاد، إضافة إلى شركاء خارجيين للمساهمة في النقاشات الفنية.

## توصيات لسياقات أخرى

- يقدم نهج الحركة الواحدة في تنسيق المساعدات النقدية فرصة لتنسيق الاستجابة النقدية، مما يقلل الضغط على الشركاء والجمعيات الوطنية خلال حالات الطوارئ، مع ضمان تلبية متطلبات الشركاء.
- لكن لضمان نجاح هذا النهج، يجب توافر الحد الأدنى من الشروط التالية.
- وجود هياكل تنسيق قبل وقوع الأزمات داخل الدولة بعد أمراً جوهرياً.
  - يجب أن يكون قائد المجموعة على دراية شاملة بالجمعية الوطنية والسياس المحلي واحتياجات الشركاء، لضمان لعب دور الوسيط بفعالية وحماية مصالح جميع الأطراف.
  - ضرورة توفير قدرة تقنية إضافية، سواء من خلال موارد جديدة أو إعادة توزيع الموارد داخل البلاد، مع ضمان تخصيص فرد متفرغ بالكامل لمهام التنسيق.
  - يمكن لقائد تنسيق المساعدات النقدية للحركة دعم الجمعيات الوطنية في المشاركة في مجموعات العمل التنسيقية الوطنية والإقليمية الخاصة بالمساعدات النقدية.



## الملاحق

|    |                                                                                                                                        |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ٤٣ | الملحق ١: الشروط المرجعية                                                                                                              |
| ٤٥ | الملحق ٢: منهجية التقييم                                                                                                               |
| ٤٨ | الملحق ٣: المساعدات النقدية للهلال الأحمر العربي السوري استجابةً للزلزال وبرنامج الاستعداد لفصل الشتاء بالأرقام                        |
| ٤٩ | الملحق ٤: المساعدات النقدية متعددة الأغراض (MPCA) من مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية (OCHA) في سوريا - استجابة الهلال الأحمر العربي السوري |
| ٥٠ | الملحق ٥: ملخص معلومات الاحتياجات الأساسية من مناقشات المجموعات المركزة                                                                |
| ٥١ | الملحق ٦: إشراك المجتمع في مساعدات النقد والقسائم عبر دورة البرنامج                                                                    |
| ٥٢ | الملحق ٧: إطار الرفاهية                                                                                                                |
| ٥٣ | الملحق ٨: مستويات الجاهزية التشغيلية للمساعدات النقدية والقسائم في الحركة الدولية                                                      |
| ٣٨ | الملحق ٩: مجالات رفع الجاهزية النقدية                                                                                                  |

## الملحق ١: الشروط المرجعية

### تقييم المساعدات النقدية والقسائم لدى الهلال الأحمر العربي السوري لعام ٢٠٢٣ - الشروط المرجعية

#### نطاق التقييم:

**التغطية الجغرافية:** يشمل التقييم المقر الرئيسي للهلال الأحمر العربي السوري في دمشق والفروع المنفذة في المحافظات المستهدفة: حلب، وحماة، واللاذقية.

**المشاريع المشمولة:** استجابة الزلزال وبرنامج الاستعداد لفصل الشتاء.

**أصحاب المصلحة:** الهلال الأحمر العربي السوري، الصليب الأحمر البريطاني، والجمعيات الوطنية النظيرة المنفذة لمشاريع المساعدات النقدية، بالإضافة إلى المجتمعات المحلية المسجلة في مشاريع يجري تقييمها، والجهات الفاعلة في السوق، والمؤسسات المالية.

**المدة:** من ٤ إلى ٦ أسابيع.

**الإطار الزمني:** من يناير إلى فبراير ٢٠٢٤.

**المواقع:** حلب، حماة، اللاذقية.

#### أهداف التقييم والأسئلة الرئيسية بشأنه:

1. فهم التحديات التشغيلية وتأثيرها على سرعة التنفيذ، والنطاق، والمساءلة.
  - إلى أي مدى تم تنفيذ المساعدات النقدية والقسائم بطريقة تتسم بالسرعة والقابلية للتوسع والمساءلة في هذه الاستجابة؟
  - ما مدى ملاءمة تصميم المشروع (الركائز، معايير الاختيار، الاستهداف، الخدمات، الشروط، الشراكات، التنسيق، إلخ) لتحقيق الأهداف المرجوة؟
2. تحليل فعالية وكفاءة الاستجابة.
  - إلى أي مدى نجح المشروع في تحقيق النتائج المحددة؟
  - ما مدى ملاءمة البرنامج من منظور المستفيدين؟
  - ما العوامل الرئيسية التي ساهمت في تعزيز كفاءة الإدارة وتحقيق مخرجات المشروع أو عرقلة ذلك؟
  - إلى أي مدى يمكن تحقيق استدامة نتائج المشروع بعد انتهاء فترة تنفيذ المساعدات النقدية والقسائم؟
3. صياغة توصيات لتحسين استجابات المساعدات النقدية الحالية وتوجيه الاستجابات المستقبلية ضمن عملية الجاهزية النقدية.
  - ما الجوانب التي يجب تضمينها أو توسيعها أو إيقافها في عملية الجاهزية النقدية، وكيف؟
  - ما العناصر أو العوامل أو الميزات التي أضافت قيمة للاستجابة النقدية ويمكن تكرارها في الاستجابات أو البرامج المستقبلية؟
4. توثيق الدروس المستفادة والممارسات الجيدة من نموذج "حركة واحدة" التشغيلي المستخدم في الاستجابة.
  - ما العوامل التي ساعدت على تسهيل نهج التنسيق داخل الحركة الدولية، وما هي مزاياه التنافسية وكيف يمكن تكراره؟
  - كيف يمكن مشاركة الدروس المستفادة والممارسات الجيدة لتعزيز برمجة المساعدات النقدية والتنسيق داخل الحركة الدولية مستقبلاً؟
5. جمع رؤى حول التحديات والفرص التي تواجه الحركة الدولية في ظل نموذج التنسيق الجديد للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (IASC).
  - ما الدور والفرص المستقبلية المتاحة للجمعية الوطنية لتولي قيادة أو التأثير على المساعدات النقدية في البلاد؟
  - ما الدروس المستفادة التي يمكن البناء عليها لتعزيز التعاون المستقبلي مع "كاش كاب" (CashCap)؟

## المستخدمون والتطبيقات العملية:

### الصليب الأحمر البريطاني (BRC) والهلال الأحمر العربي السوري (SARC):

- اتباع نهج قائم على الأدلة لتحليل فعالية وكفاءة وتأثير واستدامة تنفيذ المشروع.
- تقييم القدرة التشغيلية للهلال الأحمر العربي السوري على تنفيذ برامج المساعدات النقدية والقوائم، وتحديد أفضل الممارسات والمجالات التي تحتاج إلى بناء قدرات إضافية.
- تقديم توصيات قابلة للتنفيذ لتحسين المشاريع المستقبلية المماثلة التي ينفذها الهلال الأحمر العربي السوري والصليب الأحمر البريطاني.

### مركز التميز النقدي والجمعيات الوطنية النظيرة الأخرى

- نشر الدروس المستفادة عبر الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر، ومشاركتها مع الجمعيات الوطنية النظيرة في المنطقة من خلال مركز التميز النقدي وممتدى مجتمع الممارسات النقدية في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، وكذلك على المستوى العالمي عبر منصة "كاش هب" (Cash Hub).
- تقديم أدلة على جودة تنفيذ مشروع المساعدات النقدية والقوائم من قبل الهلال الأحمر العربي السوري كأداة لتعزيز جهود جمع التمويل من الشركاء الآخرين.

## منهجية التقييم

سيتم هذا التقييم منهجاً مختلطاً يشمل كلاً من الأساليب الكمية والنوعية كما يلي:



## الملحق ٢ منهجية التقييم

تستند النتائج الواردة في هذا التقرير إلى تحليل البيانات المستمدة من مراجعة الوثائق، ومعلومات المقابلات مع المبلغين الرئيسيين، إضافةً إلى البيانات المجمعة من خلال مناقشات مجموعات التركيز، والتي تم التحقق منها بمقارنتها مع نتائج استبيانات المتابعة بعد التوزيع (PDM).

### مراجعة الوثائق

تم استخدام مراجعة الوثائق لجمع المعلومات المتعلقة بالمشورات المحددة وللتحقق من البيانات المستخلصة من مناقشات مجموعات التركيز والمقابلات مع المبلغين الرئيسيين واستبيانات المتابعة بعد التوزيع.

#### الوثائق المشمولة في المراجعة:

- مقترحات مشاريع الهلال الأحمر العربي السوري والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (بما في ذلك أطر التسجيل والنداء الطارئ).
- لوحة معلومات المساعدات النقدية والقسائم (CVA Dashboard).
- بيانات المتابعة بعد التوزيع (PDM).
- تقارير زيارات المراقبة الميدانية لاستجابة الزلزال.
- تقرير النتائج الأولية للتقييم الذاتي للجهازية النقدية (CVAP) للهلال الأحمر العربي السوري.
- محاضر اجتماعات التنسيق.
- تقييم "كاش كاب" (CashCap).
- استراتيجيات الوكالات الخارجية ولوحة معلومات مجموعة العمل النقدية (CWG).

### مناقشات مجموعات التركيز

تم اختيار المشاركين في مجموعات التركيز من قبل الهلال الأحمر العربي السوري لضمان التوازن بين الجنسين والتمثيل الجغرافي للسكان في المناطق الريفية والحضرية، مع تسهيل سفرهم إلى الفروع للمشاركة. جرى الإعداد مسبقاً لإجراء هذه المناقشات باللغة العربية، مع دعم عضوين من المقر الرئيسي للهلال الأحمر العربي السوري للترجمة إلى الإنجليزية لضمان تفاعل المقيمين وعدم وجود أي حواجز أمام المشاركين. لم يحضر الموظفون المحليون أو المتطوعون جلسات المناقشة لتجنب التأثير على آراء المشاركين.

- تم عقد ١٢ جلسة لمجموعات التركيز، ٤ جلسات في كل محافظة.
- إجمالي عدد المشاركين: ٤٩ رجلاً و ٦٤ امرأة.
- تم فصل المجموعات وفقاً للجنس، مع تمثيل كل من المناطق الريفية والحضرية. مثلت المجموعات الحضرية المستفيدين من مساعدات الزلزال، بينما مثلت المجموعات الريفية المستفيدين من برنامج الاستعداد لفصل الشتاء.
- مجموعات المتطوعين لدى الهلال الأحمر العربي السوري: تم تنظيم مناقشة في كل فرع لفهم تجربة المتطوعين، ورؤيتهم للبرامج، وتوصياتهم.



## المقابلات المنزلية مع الأسر

حرصًا على اتباع نهج شامل يضمن مشاركة فعالة للأشخاص ذوي الإعاقة، تم تنظيم مقابلات منزلية في كل محافظة. وقد تم إجراء ٩ مقابلات، بواقع ٣ مقابلات في كل محافظة.

## المقابلات مع المبلغين الرئيسيين

هدفت هذه المقابلات إلى إتاحة مساحة للتفكير العميق للجهات المعنية الرئيسية حول الأسئلة التقييمية المطروحة.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| <p>الأمين العام<br/>رئيس إدارة الكوارث<br/>رئيس الإدارة المالية<br/>مسؤول تمويل مساعدات الزلازل<br/>رئيس قسم التنمية الاجتماعية والنفسية<br/>فريق المشاركة المجتمعية والمساءلة<br/>وحدة المساعدات النقدية والقسائم</p>                                                                 | المقر الرئيسي لمنظمة الهلال الأحمر العربي السوري في دمشق |
| <p>رئيس الفرع<br/>مدير الفرع<br/>منسق إدارة الكوارث (DM)<br/>منسق المساعدات النقدية والقسائم<br/>متطوعو المساعدات النقدية والقسائم</p>                                                                                                                                                 | فرع منظمة الهلال الأحمر العربي السوري في حماه            |
| <p>رئيس الفرع<br/>مدير الفرع<br/>منسق إدارة الكوارث<br/>منسق المساعدات النقدية والقسائم<br/>مسؤولو المساعدات النقدية والقسائم<br/>متطوعو المساعدات النقدية والقسائم</p>                                                                                                                | فرع منظمة الهلال الأحمر العربي السوري في حلب             |
| <p>رئيس الفرع<br/>مجلس إدارة نقطة الاتصال النقدية<br/>مدير الفرع<br/>منسق إدارة الكوارث<br/>منسق المساعدات النقدية والقسائم<br/>متطوعو المساعدات النقدية والقسائم</p>                                                                                                                  | الهلال الأحمر العربي السوري - اللاذقية                   |
| <p>الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، نائب مدير الدولة<br/>اللجنة الدولية للصليب الأحمر - المساعدات النقدية والقسائم<br/>الصليب الأحمر البريطاني<br/>الصليب الأحمر السويسري<br/>الصليب الأحمر الألماني</p>                                                           | أعضاء حركة الصليب الأحمر والهلال الأحمر                  |
| مندوب كاش كاب في سوريا ٢٠٢٣                                                                                                                                                                                                                                                            | كاش كاب                                                  |
| <p>أفسي سوريا<br/>أرض البشر إيطاليا - سوريا<br/>مهمة الشرق</p>                                                                                                                                                                                                                         | الشركاء الخارجيون                                        |
| <p>وكالات الأمم المتحدة في مجموعة العمل النقدية الوطنية ومجموعة العمل النقدية الإقليمية<br/>مسؤول الشؤون الإنسانية - نقطة الاتصال النقدية (حمص وحماة)<br/>مسؤول الشؤون الإنسانية - نقطة الاتصال النقدية (المنطقة الساحلية)<br/>مسؤول الشؤون الإنسانية - نقطة الاتصال النقدية (حلب)</p> | مجموعة العمل النقدية                                     |



## القيود

- محدودية الوصول إلى بعض الوثائق: تم الإشارة إلى وجود وثائق إضافية كان من الممكن الاستفادة منها خلال المقابلات، إلا أنها لم تكن متاحة للمراجعة، مما حدّ من إمكانية مراجعة البيانات الثانوية.
- التحديات اللوجستية في الميدان: نظرًا لعدم توفر وسائل النقل اللازمة لعقد اجتماعات في المجتمعات المحلية، تم تنظيم مناقشات مجموعات التركيز في مكاتب الهلال الأحمر العربي السوري. تم اتخاذ تدابير للحد من هذا التأثير من أجل فهم أفضل للسياق، بما في ذلك إجراء زيارات ميدانية للمراقبة، وتنظيم مقابلات منزلية مع الأشخاص ذوي الإعاقة، مما أتاح تجربة مباشرة لواقع المجتمعات المحلية.
- التأخير بسبب الإجازات الرسمية: نظرًا لتزامن التقييم مع العطل الرسمية، تعذر تواصل الفريق مع بعض الشركاء الخارجيين خلال الزيارة الميدانية، مما استدعى جدولة مقابلات إضافية عن بُعد، مما أدى إلى تمديد الجدول الزمني للتقييم.

## الملحق ٣

### المساعدات النقدية للاستجابة للزلزال والاستعداد لفصل الشتاء من قبل الهلال الأحمر العربي السوري بالأرقام

| المحافظة | عدد الأسر المستفيدة من مساعدات الزلزال | عدد الأفراد المستفيدين من مساعدات الزلزال | عدد الأسر المستفيدة من برنامج الاستعداد لفصل الشتاء (الزلزال) | عدد الأفراد المستفيدين من برنامج الاستعداد لفصل الشتاء (الزلزال) | عدد الأسر المستفيدة من برنامج الاستعداد لفصل الشتاء (المنتظم) | عدد الأفراد المستفيدين من برنامج الاستعداد لفصل الشتاء (المنتظم) |
|----------|----------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| حماة     | ٦,٤٧٨                                  | ٣٢,٣٩٠                                    | ٢,٢١٩                                                         | ١١,٠٩٥                                                           | ٢,٠٠٠                                                         | ١٠,٠٠٠                                                           |
| حلب      | ٢٣,٨٣٢                                 | ١١٩,١٦٠                                   | ٦,٦٩٧                                                         | ٣٣,٤٨٥                                                           | ٢,٠٠٠                                                         | ١٠,٠٠٠                                                           |
| اللاذقية | ١٠,٤٩٦                                 | ٥٢,٤٨٠                                    | ٢,٢٢٠                                                         | ١١,١٠٠                                                           | ٢,٤٣٣                                                         | ١٢,١٦٥                                                           |
| إدلب     | ١٢١                                    | ٦٠٥                                       | -                                                             | -                                                                | -                                                             | -                                                                |
| الإجمالي | ٤٠,٩٢٧                                 | ٢٠٤,٦٣٥                                   | ١١,١٣٦                                                        | ٥٥,٦٨٠                                                           | ٦,٤٣٣                                                         | ٣٢,١٦٥                                                           |

## الملحق ٤

# استجابة الهلال الأحمر العربي السوري لبرنامج المساعدات النقدية متعددة الأغراض التابع لمكتب تنسيق الشؤون الإنسانية (OCHA) في سوريا: مجموعة العمل النقدية | استجابة ReliefWeb

## الجمهورية العربية السورية

المساعدة النقدية متعددة الأغراض (استجابة HTC المنسقة)

يناير - ديسمبر ٢٠٢٣

### الأرقام الرئيسية

1.4M

الأفراد المستفيدون

\$85.0M

إجمالي التحويلات

### منظمات وشركاء البرنامج حسب النوع

20

منظمة البرنامج

14 2 1 3

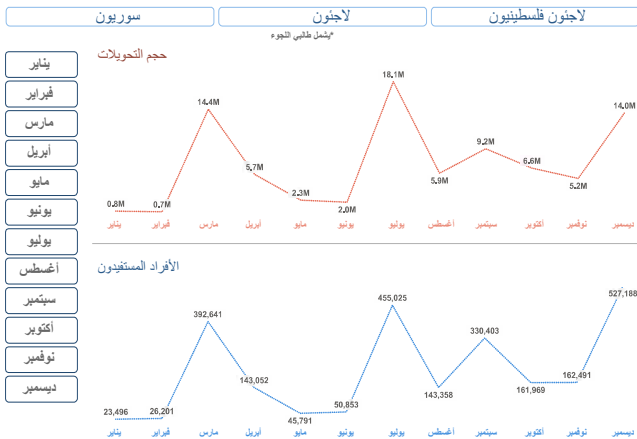
الأمم المتحدة • الصليب الأحمر/الهلال الأحمر • INGO • NNGO

28

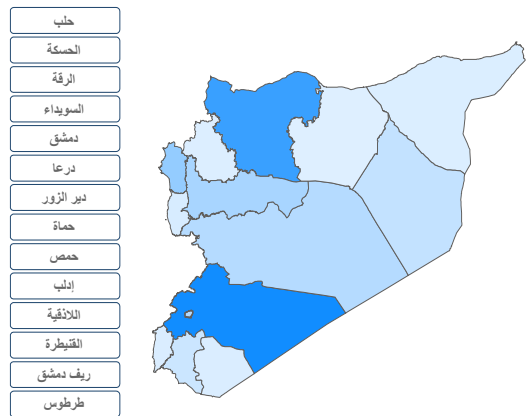
الشركاء المنفذين

12 13 2

### حجم التحويلات والرقم التقديري للمستفيدين حسب الشهر



### المستفيدون (الأفراد) حسب المحافظة



### حجم التحويلات وإجمالي المستفيدين حسب منظمة البرنامج

#### حجم التحويلات حسب منظمة البرنامج

|                                      |             |
|--------------------------------------|-------------|
| UNRWA                                | \$36,382.3K |
| Syrian Arab Red Crescent (SARC)      | \$20,524.0K |
| UNICEF                               | \$8,013.9K  |
| UNHCR                                | \$7,041.2K  |
| Caritas                              | \$5,404.3K  |
| OXFAM                                | \$1,617.1K  |
| ADRA                                 | \$1,382.5K  |
| NRC                                  | \$1,184.2K  |
| ZOA                                  | \$679.6K    |
| DRC                                  | \$662.2K    |
| ACT/NCA                              | \$488.0K    |
| MEDAIR                               | \$374.4K    |
| AVSI                                 | \$318.9K    |
| ME                                   | \$296.4K    |
| HEKS/EPER                            | \$286.7K    |
| ACT/FCA                              | \$157.6K    |
| Greek Orthodox Patriarchate of A...  | \$78.3K     |
| COOPI                                | \$49.7K     |
| SOS Syrian Children's Villages (...) | \$37.9K     |
| ACF                                  | \$22.8K     |

#### حدد نوع المنظمة

INGO NNGO الصليب الأحمر/الهلال الأحمر الأمم المتحدة

#### المستفيدون حسب منظمة البرنامج

|                                |         |
|--------------------------------|---------|
| Syrian Arab Red Crescent ...   | 570,040 |
| UNRWA                          | 416,519 |
| UNICEF                         | 182,660 |
| Caritas                        | 66,769  |
| UNHCR                          | 61,699  |
| OXFAM                          | 51,742  |
| NRC                            | 18,148  |
| ZOA                            | 15,325  |
| ADRA                           | 13,220  |
| AVSI                           | 8,435   |
| DRC                            | 8,000   |
| ACT/NCA                        | 7,635   |
| HEKS/EPER                      | 4,915   |
| ME                             | 4,639   |
| MEDAIR                         | 4,240   |
| SOS Syrian Children's Villa... | 1,120   |
| Greek Orthodox Patriarcha...   | 986     |
| ACF                            | 760     |
| ACT/FCA                        | 245     |
| COOPI                          | 120     |

### حجم التحويلات حسب مقدم الخدمة المالية والمحافظة (بالدولار الأمريكي)

| المحافظة  | الوحدات    | الوحدات، الهرم | الوحدات، الهرم، بيمو | الوحدات، الهرم، بيمو | الوحدات، الهرم، بيمو | الوحدات، الهرم، بيمو | الوحدات، الهرم، بيمو |
|-----------|------------|----------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| حلب       | \$8,406.9K | \$2,329.2K     | \$424.0K             | \$3,573.1K           | \$1,398.7K           | \$2,348.5K           | \$1,420.3K           |
| الحسكة    | \$1,296.0K |                |                      | \$63.6K              |                      | \$64.0K              |                      |
| الرقة     | \$89.6K    |                |                      |                      |                      | \$78.5K              |                      |
| السويداء  | \$246.2K   |                |                      | \$18.7K              |                      | \$7,499.7K           |                      |
| دمشق      | \$1,083.2K |                |                      | \$278.9K             |                      | \$3,061.4K           |                      |
| درعا      | \$172.3K   |                |                      | \$142.4K             |                      | \$159.3K             |                      |
| دير الزور | \$1,265.0K | \$102.4K       |                      | \$1,448.0K           |                      | \$760.8K             |                      |
| حمص       | \$3,103.3K | \$1,259.0K     |                      | \$590.1K             |                      | \$1,173.4K           |                      |
| حماة      | \$2,070.1K |                |                      |                      |                      | \$147.6K             |                      |
| إدلب      | \$275.8K   |                |                      |                      |                      |                      |                      |
| اللاذقية  | \$6,985.6K | \$856.3K       |                      | \$1,706.5K           |                      | \$1,029.9K           |                      |
| القنيطرة  | \$291.1K   |                |                      |                      |                      | \$45.8K              |                      |
| ريف دمشق  | \$6,158.9K |                |                      | \$627.5K             |                      | \$19,054.1K          |                      |
| طرطوس     | \$362.7K   |                |                      | \$895.1K             |                      | \$176.8K             |                      |

### حجم التحويلات حسب مقدم الخدمة المالية (بالدولار الأمريكي)

|                      |             |
|----------------------|-------------|
| الوحدات، بيمو        | \$35,292.8K |
| الوحدات              | \$31,806.7K |
| الهرم                | \$7,169.5K  |
| الوحدات، الهرم       | \$4,546.9K  |
| الوحدات، بيمو        | \$3,573.1K  |
| الوحدات، بيمو        | \$2,169.2K  |
| الوحدات، الهرم، بيمو | \$424.0K    |
| الكنيسة المحلية      | \$20.0K     |

## الملحق ٥

## ملخص المعلومات حول الاحتياجات الأساسية من خلال المناقشات في مجموعات التركيز

**الغذاء.** تُعد الحاجة إلى الغذاء والأدوية من العوامل الأساسية التي تدفع الأسر إلى الاستدانة، حيث تواجه العديد من الأسر صعوبة في تحمل تكاليف الغذاء المتنوع والمغذي، في حين أن بعض المواد الأساسية مثل حليب الأطفال الصناعي تفوق قدرتها الشرائية، كما أنها غير مدرجة في أي سلال غذائية يتم توزيعها.<sup>١٩</sup> لقد شهد توزيع الطرود الغذائية تراجعاً ملحوظاً، وفي بعض الحالات، تم استبدالها بالمساعدات النقدية الإغاثية.<sup>٢٠</sup> ومع ذلك، فإن معظم الناس لم يعودوا يتلقون أي شكل من أشكال المساعدات، مما يجعلهم يواجهون فجوة تمويلية يتعين عليهم تغطيتها بأنفسهم. طُرحت أمثلة عديدة عن عائلات لا تستطيع إطعام أطفالها سوى الحمص والفلفل، وأسر لا تتمكن من شراء اللحوم سوى مرة واحدة في الشهر أو لم تتناولها منذ عدة أشهر، بالإضافة إلى عائلات تعاني من الديون لتأمين الخبز. ومع تفاقم الوضع الاقتصادي، أصبحت تكاليف حتى المواد الغذائية الأساسية مرهقة جداً للأسر المحتاجة.

**الأدوية والخدمات الصحية.** تشكل الأدوية عبئاً مالياً كبيراً على الأسر، لا سيما تلك التي تضم أفراداً يعانون من إعاقات أو أمراض مزمنة. بالنسبة لهذه الأسر، فإن الحاجة إلى الأدوية ومنتجات النظافة الشخصية أكثر إلحاحاً. وتعتبر الخدمات الصحية المتخصصة والأدوية باهظة الثمن ومحدودة التوفر، حيث تُقدم بعض العلاجات مجاناً، لكن الفحوصات الطبية والأدوية غير مشمولة بذلك. كما تم التأكيد على الحاجة إلى الدعم النفسي والاجتماعي، خاصة للأطفال الذين عانوا من صدمات نفسية جراء الزلزال. وفي بعض المناطق الريفية، تتفاقم مشكلات سوء التغذية بشكل متزايد، مما يؤثر بشكل خاص على الأطفال والنساء الحوامل. كما تم الإبلاغ عن انتشار الأمراض المنقولة عبر المياه، مما يعزز الحاجة إلى مياه نظيفة وأمنة للشرب.

**الماوى.** بالنسبة للأسر المتضررة من الزلزال، فإن الأولوية تكمن في تأمين السكن، سواء من خلال ترميم المنازل المتضررة أو دفع الإيجار. نظراً لأن المساعدات النقدية خُصصت لتلبية الاحتياجات الأساسية، فقد تم تحديد قيمتها بناءً على الحد الأدنى لسلة الإنفاق لعام ٢٠٢٢، دون الأخذ بعين الاعتبار مستوى الضرر الذي لحق بالمنازل. أبلغ بعض الأفراد عن اضطرابهم للاستدانة لتغطية تكاليف الترميم أو الإيجار بعد إجلائهم من منازلهم. في المناطق الحضرية على وجه الخصوص، شهدت أسعار الإيجارات ارتفاعاً بوتيرة سريعة بعد الزلزال، مما أجبر العديد من العائلات على البقاء في منازلهم المتضررة رغم المخاطر، نظراً لعدم قدرتهم على تحمل تكاليف الإصلاح أو البحث عن سكن للإيجار. كذلك، تُشكل أعمال ترميم المنازل وتحسين المرافق أولوية كبيرة لسكان المناطق الريفية، خصوصاً النازحين الذين يعودون إلى ديارهم الأصلية.

**سبل العيش.** يُعد تأمين فرص العمل، والعمل الحر، ومشاريع كسب الرزق من الأولويات الأساسية للجميع. وبالرغم من أن النساء يرين في تحسين سبل العيش أولوية مهمة، وعندما سُئلن عن مخاوفهم الأساسية، تبين أنهن يركزن بشكل أكبر على توفير الغذاء والرعاية الصحية لأفراد أسرهن. نظراً لأن النساء غالباً ما يتحملن مسؤولية رعاية أفراد الأسرة، بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة، فقد أعربن عن حاجتهن إلى دعم إضافي في الأنشطة المنزلية المدرة للدخل، مثل الخياطة أو تشغيل متاجر صغيرة للبيع بالتجزئة.

**التعليم أولوية مشتركة.** يُعد التعليم أولوية رئيسية مشتركة بين جميع الأسر، حيث يعرب الآباء عن قلقهم الشديد إزاء عدم قدرتهم على إبقاء أطفالهم في المدارس. في الأسر الأكثر فقراً، يترك الأطفال المدرسة في سن مبكرة تصل إلى ١٢ عاماً للعمل أو التسول للمساهمة في دخل الأسرة. وتم الإبلاغ عن حالات لفتيات صغيرات يُجبرن على ترك الدراسة للعمل، وهو ما يُعد مؤشراً على خطورة الوضع، خاصة وأن الفتيات لم يكن يعملن خارج المنزل في السابق. في المناطق الريفية، تتركز الطلبات على توفير الدعم للوصول إلى التعليم الأساسي وتوفير المستلزمات المدرسية، في حين أن الأولويات في المناطق الحضرية تشمل جميع المراحل التعليمية، من التعليم الأساسي إلى المرحلة الثانوية والجامعية. ويُشكل دعم الطلاب لبدء دراستهم الجامعية أو مواصلة أو استئنافها مصدر قلق خاص، لا سيما في محافظة اللاذقية، حيث تسعى الأسر جاهدة لضمان استمرار تعليم أبنائها رغم الصعوبات الاقتصادية.

الملحق ٦

إشراك المجتمع في المساعدات النقدية والقسائم عبر دورة البرنامج

## البرامج النقدية المتمحورة حول الافراد: اساليب النجاح

### الاستعداد

- ضمان وجود القدرات والأنظمة والعمليات اللازمة.
- تحديد آليات ملاحظات قوية وأمنة وسهلة الاستخدام تكون متاحة لجميع أفراد المجتمع.



### التقييم

- إشراك أفراد المجتمع في عملية التقييم.
- الاستفادة من المعرفة والرؤى والفهم الثقافي لوضع الأشخاص المتضررين.



### التخطيط

- تحديد الأهداف والاستراتيجيات والإجراءات من خلال العمل مع الأشخاص المتضررين من الأزمات.
- مناقشة مع أفراد المجتمع معايير الأهلية وأفضل الخيارات للحصول على المساعدة وتقديم الملاحظات.



### التنفيذ

- إبقاء المجتمعات على اطلاع كامل بتفاصيل برنامج المساعدات النقدية، بما في ذلك التأخيرات والتحديات.
- استخدام بيانات الملاحظات لإجراء تغييرات على مستوى البرامج لتحسين الاستجابة.



### التقييم

- تقييم الإنجازات، وقياس العدالة والاحترام والشمول.
- الاستماع إلى الملاحظات من الأفراد الذين تلقوا الدعم ومن الذين لم يتم دعمهم.



## الملحق ٧ إطار الرفاهة

قام كل من الصليب الأحمر البريطاني واللجنة الدولية للصليب الأحمر بتطوير وتجربة إرشادات تتناسب مع السياق المحلي لقياس مدى مساهمة المساعدات النقدية والقوائم في تحسين الرفاهة.



الرسم البياني ١: أبعاد ومجالات الرفاهة الشاملة ١

| ١. الظروف المادية                                                                                                  | ٢. الصحة                                                | ٣. السلامة والأمن                                                                                                                                                 | ٤. العلاقات الاجتماعية                                                                         | ٥. حرية الاختيار والتصرف                                                                                                                                                                                       | مجالات الرفاهة                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| الأوضاع المعيشية للفرد، بما في ذلك قدرته على تلبية احتياجاته الأساسية من الغذاء، والأصول، والعمل، والسكن، والمأوى. | الصحة الجسدية والنفسية، ومدى الوصول إلى الخدمات الصحية. | السلامة الشخصية، إمكانية الوصول الآمن إلى الموارد، الحماية أثناء الكوارث أو الوقاية منها، سلامة السكن/المأوى، السلامة في بيئة العمل، والحماية من المخاطر البيئية. | التماسك الاجتماعي، الاحترام المتبادل، القدرة على تقديم المساعدة وتلقيها، والمشاركة في المجتمع. | القدرة على ممارسة الحقوق والفرص بما يتماشى مع القيم الشخصية، والمساواة في الحقوق بين النساء والفتيات، تكافؤ فرص الحصول على التعليم، حرية اختيار المهنة أو نمط الحياة، وتوفير الوقت والمساحة للأنشطة الترفيهية. | تشمل<br>(يمكن أن تشمل المزيد) |

## الملحق ٨

### مستويات الجاهزية التشغيلية للمساعدات النقدية والقسائم في الحركة الدولية<sup>٢١</sup>

تُستخدم مؤشرات الجاهزية التشغيلية للمساعدات النقدية والقسائم داخل الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر لقياس القدرة على تقديم المساعدات النقدية والقسائم، والاحتمالية، ومدى سرعة الاستجابة، ومستوى المساءلة، وقدرة العمليات على التوسع. تهدف هذه المؤشرات إلى إظهار كيف تساهم القدرات المؤسسية في تحقيق برامج مساعدات نقدية وقسائم قابلة للتوسع، وسريعة التنفيذ، وذات مستوى عالٍ من المساءلة.

#### مستوى جاهزية الهلال الأحمر العربي السوري في البرامج التي تم تقييمها

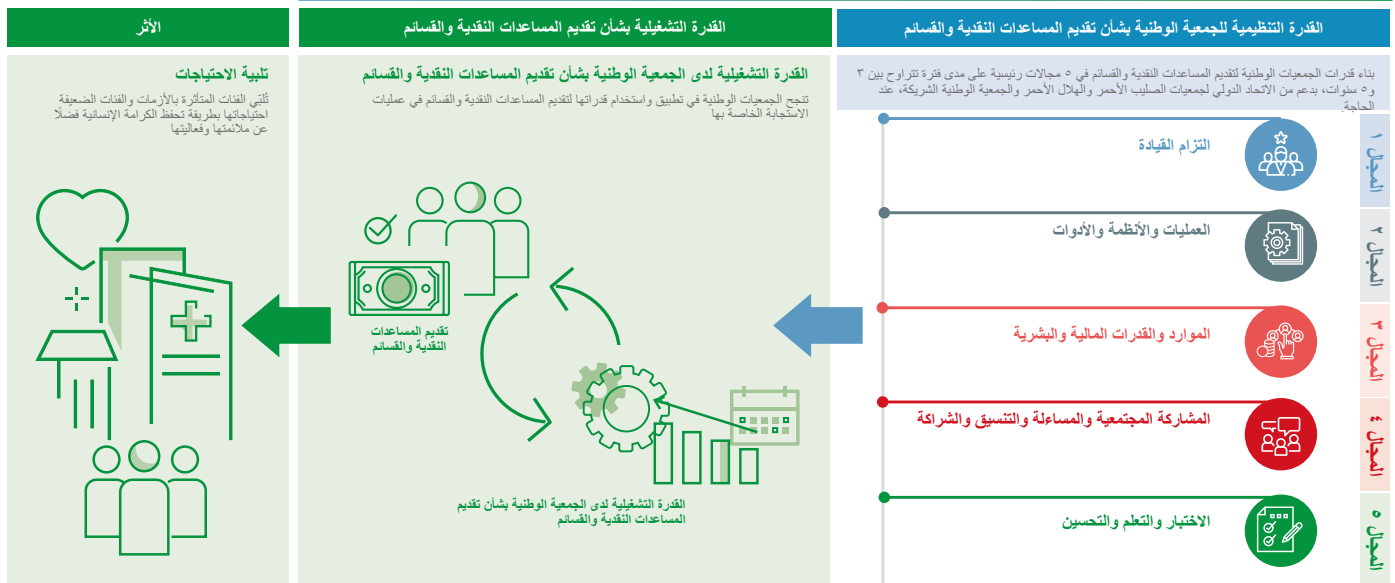
| المؤشر                                                                                                                                                                                                             | المستوى ١                                                                                                    | المستوى ٢                                                                                          | المستوى ٣                                                                                                     | المستوى +٣                                                                                               | المستوى لدى الهلال الأحمر العربي السوري |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| <br>عدد الأيام من تاريخ الكارثة إلى تاريخ تسليم المساعدات النقدية والقسائم (للاستجابات الطارئة والإجراءات المبكرة المعتمدة فقط) | <br>٢٠ يومًا               | <br>١٤ يومًا      | <br>٧ أيام                   | <br>يومان               | المستوى ١                               |
| <br>عدد الأشخاص الذين حصلوا على دعم من خلال برنامج المساعدات النقدية والقسائم                                                  | <br>٢٠٠٠ شخص              | <br>٢٠١-١٠٠٠ شخص | <br>من ١,٠٠١ إلى ١٠,٠٠٠ شخص | <br>أكثر من ١٠,٠٠١ شخص | المستوى +٣                              |
| <br>عدد الأنشطة الرئيسية بشأن المساعدات النقدية والقسائم في إطار إشراك المجتمع والمساءلة (CEA)/ المشاركة والمساءلة (AAP)      | <br>لا يوجد أو نشاط واحد | <br>نشاطان      | <br>٣ أنشطة                | <br>٣ أنشطة           | المستوى ٢                               |

## الملحق ٩ مجالات الجاهزية النقدية

مقتطف من إرشادات دمج المساعدات النقدية والقسائم مع الاستعداد النقدي من أجل الاستجابة الفعالة - الفصل الأول: مجالات برنامج المساعدات النقدية والقسائم

الشكل ١: قياس القدرة التنظيمية والتشغيلية بشأن المساعدات النقدية والقسائم في نظرية التغيير

تُعَدُّ الجمعية الوطنية على استعداد للتعامل مع المساعدات النقدية والقسائم عندما تستطيع تقديم المساعدة المناسبة بدرجة كبيرة، وتكون المساعدة في شكل مساعدة نقدية قابلة للتطوير، وفي الوقت المناسب، وخاضعة للمساءلة.





## المصطلحات الأساسية

|                                                     |        |
|-----------------------------------------------------|--------|
| الصلب الأحمر البريطاني                              | BRC    |
| إشراك المجتمع والمساءلة                             | CEA    |
| المساعدات النقدية والقسائم                          | CVA    |
| الجاهزية لتنفيذ المساعدات النقدية والقسائم          | CVAP   |
| مجموعة العمل النقدية                                | CWG    |
| إدارة الكوارث                                       | DM     |
| مناقشة مجموعة مركز                                  | FGD    |
| مقدم الخدمات المالية                                | FSP    |
| الأسر                                               | HH     |
| اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات                | IASC   |
| اللجنة الدولية للصلب الأحمر                         | ICRC   |
| الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر | IFRC   |
| مجموعة العمل النقدية للحركة الدولية                 | MCWG   |
| سلة الحد الأدنى من الإنفاق                          | MEB    |
| منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا                    | MENA   |
| المساعدات النقدية متعددة الأغراض                    | MPCA   |
| الجمعية الوطنية                                     | NS     |
| مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية          | OCHA   |
| المتابعة بعد التوزيع                                | PDM    |
| الأشخاص ذوو الإعاقة                                 | PLWD   |
| الجمعيات الوطنية الشريكة                            | PNS    |
| الحركة الدولية للصلب الأحمر والهلال الأحمر          | RCRC   |
| الهلال الأحمر العربي السوري                         | SARC   |
| خدمة الرسائل القصيرة                                | SMS    |
| إجراءات التشغيل القياسية                            | SOPs   |
| الليرة السورية                                      | SYP    |
| المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين       | UNHCR  |
| صندوق الأمم المتحدة للطفولة                         | UNICEF |
| الدولار الأمريكي                                    | USD    |
| الأمم المتحدة                                       | UN     |
| المياه والصرف الصحي والنظافة                        | WASH   |

تم تكليف هذا التقييم من قبل الهلال الأحمر العربي السوري (SARC) إلى Cash Hub وتم إجراؤه بين شهري أبريل ومايو ٢٠٢٤ من قبل أندرا غولي كخبيرة تقييم رئيسية، بدعم من مزن شكيم، وراما مزين، وفراح غضري في وحدة المساعدات النقدية والقسائم في الهلال الأحمر العربي السوري.

تحقق نجاح هذا التقييم بفضل تعاون جميع إدارات وفروع الهلال الأحمر العربي السوري، إضافة إلى جهود المتطوعين والموظفين. مع توجيه شكر خاص إلى موسى جمال - منسق المساعدات النقدية والقسائم في حماة، ورشا ملهفجي - منسقة المساعدات النقدية والقسائم في حلب، وحيدر كنج - منسق المساعدات النقدية والقسائم في اللاذقية.