



مُوجَزٌ تعريفي

تمكين المُجتمعات، المشروع
التجريبي للتوزيع النقدي مُتعدد
الأغراض في الخرطوم



Sudanese Development Call Organization (SDCO)
منظمة نداء التنمية السودانية (نداء)



Community Organized Relief Effort



السياق

في ١٥ أبريل ٢٠٢٣، اندلع صراعًا في السودان خَلَف وراءه نزوحًا واسع النطاق، وأكثر من ٢٥ مليون شخص في حاجة ماسة إلى المساعدة. في الخرطوم، حيث يتأجج الصراع، وحيث تشح المساعدات الدولية لأسباب لا حصر لها، لا يزال هناك العديد من الأشخاص يحتمون بأماكن آمنة حيثما يتواجدون، أو ينتقلون بين الأحياء السكنية بحثًا عن الأمان والموارد المعيشية. ونظرًا للافتقار إلى الدعم الخارجي، شكّل المتطوعون المحليون على المستوى الشعبي فرقًا للاستجابة للحالات الطارئة، والتي أصبحت الوسيلة الرئيسية لتقديم المساعدة في الخرطوم، إلى جانب عدد قليل من بقية المنظمات المحلية التي تعمل على دعم السكان. هناك انقطاع في إمدادات الكهرباء والاتصالات مثل الهواتف الخليوية ونقل البيانات، بينما الحد الأدنى من آليات السوق تؤدي مهامها، وإن كانت لا يمكن الاعتماد عليها على الدوام. الكثير من أولئك الذين لا يزالون في الخرطوم، هم من الفئات الأكثر تهميشًا وضعفًا، بما في ذلك النساء، وكبار السن، الذين غالبًا لا يملكون هاتفًا عاديًا أو هاتفًا ذكيًا خاصًا بهم، ولا يمكنهم الوصول إلى الأسواق العاملة بأنفسهم بسبب مخاوف أمنية

على الرغم من هذه العقبات التي تعوق العمل وبسببها، تعاونت منظمة CORE (جهود الإغاثة المنظمة من قبل المجتمع) مع منظمة NIDAA (نداء للتنمية السودانية)، وأشركت معها منظمة RedRose (RR)، وشريكها منصة كاشي (Cashni)، وهي منصة إلكترونية للمدفوعات الشاملة لديها شبكة تحتوي على أكثر من ١٠ آلاف تاجر في جميع أنحاء السودان، لضمان ما إذا كان توزيع المساعدات النقدية مُتعددة الأغراض (MPCA) ممكنًا عمليًا في الخرطوم، كوسيلة لاستكمال أنشطة فرق الاستجابة للحالات الطارئة. قرّر هذا الاتحاد من المنظمات القيام بمبادرة تجريبية لتسليم المساعدات المالية مُتعددة الأغراض إلى ٦٠٠ أسرة في اثنين من أكثر الأحياء تأثرًا بالنزاع في الخرطوم: بري والجريف. وقد اختير هذان الحيان للمبادرة التجريبية لأن أحدهما يُمثّل مجموعة سكانية ثابتة إلى حد كبير، بينما يُمثّل الآخر مصدر للنازحين، مما يُتيح قدرًا أكبر من دراسة الوضع

التَّهْيئة، والشراكة، وإدارة المخاطر

شكّلت منظمة NIDAA لجنّتين للمشروع مسؤولتين عن إجراء تقييم للاحتياجات، وتحديد العائلات المُستضعفة والتأكّد من أوضاعها المعيشية، ومراقبة التنفيذ، وإتاحة آية لتلقي الآراء التقييمية والشكاوى. شكّلت لجنة حي الجريف بمشاركة قادة المجتمعات المحليّة الحاليين في الحي، مع ضمان تقسيماً متساوياً بين الجنسين. من ناحية أخرى، شكّلت لجنة حي بري، نظراً لأنه حي يأوي السكّان النازحين، باستخدام مجموعات على تطبيق واتساب موجودة بالفعل، والمنشئة سابقاً من قَبَل سكان الحي الذين صوتوا لأعضاء اللجنة، مع ضمان التمثيل المُتوازن للجنسين (على سبيل المثال: ٤ إناث، ٦ ذكور). تمّ التعرّف والتحقّق من العائلات من خلال المُكالمات الهاتفية في حي بري، ومن خلال الزيارات من منزل إلى منزل في مُجمعات سكنية مُحدّدة في حي الجريف

تولّت منظمة CORE مسؤولية التنسيق بين الشركاء، والعمل بشكل وثيق مع مُنظمة NIDAA على اساليب الاستهداف، والرصد، والتقييم لضمان أفضل ممارسات توزيع المُساعدات النقدية والقسائم. ساعدت مُنظمة CORE، من خلال التعاون الوثيق، على حل المُشكلات، وتعديل الأساليب ومواءمتها، وتوثيق الدروس المُستفادة

بادرت مُنظمة RR بتوفير بناء القدرات لضمان استدامة الممارسات التنظيمية والإدارية الجيدة في تقديم المُساعدات النقدية. تماشياً مع استراتيجيتها لإضفاء الصبغة المحليّة، تدعم مُنظمة RR بناء القدرات الخاصة بالشركاء المحليين لضمان تعظيم حلولها الرقمية بصورة متوازنة مع الأخذ في الاعتبار القيود التي قد يفرضها السياق المحيط، واحتياجات الشركاء المحليين

قبل عام من حدوث الصراع، دخلت مُنظمة RR في شراكة مع منصة Cashi، وهي شركة سودانية مُتخصصة في التكنولوجيا المالية لديها شبكة من التجار، لإتمام المرحلة الأخيرة من إيصال الأموال النقدية للمُستفيدين. ما زالت شركة Cashi تعمل في الخرطوم. الآلية التي يعمل بها رمز قسيمة Cashi دُمجت في النظام الإداري لبرنامج مُنظمة RR من أجل إدارة عملية التوزيع بشكل كامل من البداية إلى النهاية. بعد إصدار أمر التوزيع من خلال شركة ONEsolution، يتلقى كل مُستلم رمزاً فريداً. يُستخدم هذا الرمز، بالإضافة إلى معلومات التحقّق الإضافية، على سبيل المثال بطاقة هوية تحمل صورة، ورقم الهاتف/الرقم السري، للحصول على المبلغ النقدي من التاجر الذي يقوم بعد ذلك باستبدال رمز القسيمة نقداً. تقرّر أن تحصل كل عائلة مُستحقة على ٥٠ دولاراً أمريكياً تُستلم بالجنيه سوداني دُفعة واحدة



مُنظمة NIDAA تقوم بإجراءات التسجيل وجمع البيانات الأساسية للعائلات
© NIDAA، ٢٠٢٣

ملاحظة: أوصت مُنظمة NIDAA بقيمة هذا التحويل بناءً على تحليل السوق لما اعتبرته حزمة «البقاء» لتلبية احتياجات البقاء وتوسيع نطاق الموارد المعيشية (عملية إيصال المساعدات المالية متعددة الأغراض، التي خضعت للمناقشة في دراسة الحالة هذه، استُكملت بدعم إضافي يتضمّن قسيمة تغذية بقيمة ١٠ دولارات أمريكية تُسلم مباشرةً بواسطة مُنظمة NIDAA إلى العائلات من خلال قسيمة ورقية). تُجري مُنظمة RR تحليلاً مُستمرّاً للسيولة النقدية لضمان توافر العملة للتجار المُشتركين في شبكة Cashi في المنطقة المُستهدفة

أُخذت العديد من الإجراءات للتخفيف من حدّة المخاطر التي يتعرّض لها الموظفون التابعون للشركاء ومستلمو المبالغ النقدية. وشملت هذه الإجراءات: تحليل شامل للمخاطر وخطة التخفيف منها؛ خطة مُنظمة NIDAA للتوظيف - تم الحفاظ على محدودية الفريق، وخضع الموظفون المتفانين للتدريب على تعميم الشواغل المُتعلّقة بالحماية، والعيش في الظروف المحليّة، وبالتالي القدرة على الحد من تحركاتهم؛ والحد من بروز المشروع لتقليل جذب الانتباه؛ وتقليل استخدام التوكيل بالاستلام إلا لأغراض التسهيلات الهامة، على سبيل المثال، للأشخاص ذوي الإعاقة

التنفيذ التجريبي

بدأت مُنظمات RR وNIDAA وCORE وشركة Cashi بتجربة شملت ٣١ عائلة في حي الجريف للوقوف على الدروس المُستفادة. أدرك الفريق أن الظروف في الخرطوم تتغير بوتيرة سريعة؛ ولذلك، استُخدمت آلية تنسيق محليّة تضم موظفي شركة Cashi ومُنظمة NIDAA لتبادل أحدث المعلومات حول مواقع التُّجار العاملين وظروف السيولة. حُطت للتواصل مع المُستلمين بوسيلتين. الأولى كانت تسليم معلومات رمز القسيمة لكل مُستلم على حدة عن طريق تطبيق الواتساب أو الرسائل النصية. وإذا تعدّر ذلك، تُستخدم آلية تسليم القسيمة الورقية

بدأت العملية باجتماع أعضاء فريق الإدارة من المحليين والمتواجدين عن بُعد لتقييم مواقع التُّجار فيما يتعلّق بالمُستلمين، إلى جانب مناقشة ظروف الحي والتحرّكات خلاله

كان القرار هو السماح للمُستلمين بالذهاب إلى التُّجار بشكل مستقل بعد التأكد من أن التُّجار في موقع قريب إليهم بدرجة كافية. فريق التوعية التابع للمُنظمة أبلغ المُستلمين بمواقع التُّجار حيث يُمكنهم استلام المبالغ النقدية. ومع ذلك، نظراً لصعوبات في التواصل، كانت المعلومات الخاصة برمز القسيمة تُسلم شخصياً لكل مُستلم بشكل ورقي



المُستفيدون يشترون المواد الغذائية بعد حصولهم على المساعدة النقدية

© NIDAA، ٢٠٢٣

مواءمة المشروع التجريبي

أحد التحديات الرئيسية التي كان على الشركاء التغلب عليها هو أن التجار في كثير من الأحيان لم يكونوا قريبين بدرجة كافية من المستلمين، لزيادة صعوبة التحرك في المنطقة. مع عدم استقرار إمكانية الوصول للتجار، لم يتمكن السكان المستهدفون غالبًا من الوصول إلا إلى واحد فقط من أصل سبعة تجار

الفريق قام على الفور بتقييم الخيارات البديلة للحد من مشكلات الوصول، التي من بعضها:

التحصيل المُجمَع - تذهب مجموعة من المستلمين معًا إلى تاجر مُحدّد مسبقًا. لم يكن هذا الحل موضع تفضيل لأنه يقلل من سلامة جميع المشاركين، ومن الممكن أن يظهر بجلاء وجود شخص في المنطقة في حوزته مبالغ نقدية كبيرة، مما يزيد من المخاطر التي يتعرض لها التاجر. بالإضافة إلى ذلك، هذا الأمر يُعرض المستلمين لمزيد من خطر السرقة أو الهجمات من خلال تحركهم معًا عبر منطقة خطرة

التحصيل عن بُعد - من خلال العمل عن بُعد مع أحد التجار، يمكن للتاجر إرسال الأموال إلى قناة رقمية (المحفظة النقدية المتنقلة، أو تسديد الفواتير، على سبيل المثال). وهذا يتطلب اتباع إجراءات التشغيل المُحدّدة (SOPs) عن بُعد، وهو ليس حلًا مثاليًا حيث لا يمتلك جميع المستلمين محافظ رقمية

الأرسال إلى المحافظ النقدية المتنقلة التابعة للمصارف. هذه الآلية تتطلب المزيد من العمل المُسبق لجمع البيانات والتحقق منها، بما في ذلك التدخل البشري، مما يضع عبئًا إضافيًا على كاهل الفريق. أي خطأ في التفاصيل سيؤدي إلى الفشل. يُعد السماح للمستلمين بتحصيل الأموال باستخدام محافظهم عبر التاجر يُثقل عبئًا أقل

إعداد آلية تسليم محلية قائمة على العلاقات الشخصية. العمل من خلال العلاقات الشخصية المحلية، وإيجاد طريقة لنقل المبالغ النقدية عبر المنطقة - وتسليمها يد بيد إلى المستلمين. وتتطلب هذه الآلية تحديد نقاط تواصل إضافية موثوقة لضمان التسليم النهائي

الشركاء تعاونوا معًا بشكل وثيق للمشاركة في مجموعة متنوعة من حلول البرامج التي تتناسب مع الاحتياجات والظروف المحيطة على أفضل وجه؛ وناقشوا نماذج مختلفة للتحويلات النقدية، بما في ذلك إمكانية وصول تجار شركة Cashi إلى المحافظ النقدية المحمولة، والتطبيقات المحمولة للحسابات المصرفية حيثما كان ذلك متاحًا. بمجرد موافقة الشركاء على هذا النهج، قامت منظمة NIDAA بجمع بيانات إضافية لتحديد تفضيلات المستفيدين من حي الجريف. خضع هذا التغيير للتنفيذ السريع من خلال قدرة منظمة RR على جمع البيانات الرقمية دون اتصال بالإنترنت

الدروس المُستفادَة

استهداف واختيار المُستفيدين كثيري التنقّل يتطلّب قيادة ومُتابعة محلّيّة:

قيادة مُنظمة NIDAA لعملية التنسيق مع فرق الاستجابة للحالات الطارئة بشأن استهداف المُستفيدين كان أمرًا ضروريًا. في حي بري، حيث يكون السكان المستهدفون كثيرًا التنقّل للبقاء بعيداً عن المناطق التي يحتدم بها النزاع، غالبًا ما يُغيّر المُستلمون تفاصيل الاتصال الخاصة بهم، مما يوجد صعوبة في إكمال تسجيل بياناتهم، وإبلاغهم أن المساعدة جاهزة للاستلام. كانت هناك حاجة إلى التواصل الشخصي لضمان المُتابعة والتسليم

استطلاع تقارب مواقع تجار شبكة Cashi والعائلات المُستلمة للمُساعدات يتطلّب عملية رصد في الوقت الفعلي، واتباع نهج مُحدّد لكل حالة على حدة، والحد من المخاطر

في منطقة تتعرض لمثل هذه الظروف الأمنيّة والصراعات الشديدة، يجب إدارة التقارب الجغرافي بين التُّجار والمُستلمين للمُساعدات على مستوى من شارع إلى شارع، وقد تتغيّر الظروف من يوم لآخر. نظرًا للتداخل الحادث بين الوضع الأمنيّ وسمات الضعف لدى المُستلم، المُستلمون الموجودون في المناطق الأكثر تعرّضًا للصراع وغير الآمنة لم يتمكنوا دائمًا من الوصول إلى مواقع التُّجار بغرض صرف قيمة القسائم. لذلك، يُعدّ اتباع نهج مرِن للتعامل مع «كل حالة على حدة» أمرًا ضروريًا للحد من مُشكلات الوصول إلى التُّجار

يُمكن تعيين وكلاء للمُستلمين، عند الضرورة، ولكن يجب استخدام هذا النهج بحذر:

يُمكن، حسب مقتضى الحال، استخدام وكلاء المُستلمين الذين يُمكنهم التحرك بسهولة أكبر من وإلى التُّجار في المنطقة. في هذه الحالات، يُحدّد وكيل معروف لتحصيل المبالغ النقدية نيابةً عن المُستلم وإيصالها إليه. يجب التقليل من استخدام الوكلاء إلى الحد الأدنى للتخفيف من المخاطر وتفادي ظهور تعقيدات إضافية

المرونة والتنسيق والتعاون بين الشركاء المُنفذين تُعدّ أمورًا أساسية:

عملية مُشاركة المعلومات بين الفرق المحليّة والإدارة المُتواجدة عن بُعد تُعدّ تحدّيًا كبيرًا بسبب انقطاعات الشبكة المُستمرة. ولذلك، فإنّ الاتصالات والتحوّل إلى آليات تشغيل مُختلفة تستغرق وقتًا للتقييم والترتيب. نهج التعامل مع «كل حالة على حدة»، المذكور أعلاه، يعتمد على التعاون المحلي والتواصل الفعّال بين مُختلف الجهات الفاعلة (Cashi, RR, CORE, NIDAA). التواصل المُمتاز بين الجهات المعنيّة المحليّة أمرًا بالغ الأهمية لمواءمة عملية التنفيذ ونجاح هذا المشروع التجريبي. هناك حاجة إلى آليّة إيصال تعتمد على التنسيق لتحقيق النجاح، الأمر الذي يتطلّب عددًا كافيًا من الموظفين ليكونوا قادرين على التحوّل والمواءمة بشكل مُستمر

الاتصالات والآليات الرقمية تُظهر إتاحة الفرص و بروز للتحديات:

آليات الاتصال الرقمي يُمكن أن تكون غير مُستقرة بسبب انقطاعات الخدمة، وتغيير المُستلمين للهواتف أو أرقامها، وسرقة الهواتف. انقطاع التيار الكهربائي يحدث بشكل مُتكرر، كما أن الأغراض مثل أجهزة الشحن التي تعمل بالطاقة الشمسية لإبقاء الأجهزة مشحونة غير مُتوقّرة وشحيحة. عندما تكون الآليات الرقمية مُتاحة، فإنّها تعمل على نجاح توفير المُساعدات الماليّة المُتعدّدة الأغراض (MPCA)، وتُستخدم في ذات الوقت مع الآليات غير الرقمية لتلبية التفضيلات المُتنوّعة واحتياجات السلامة للمُستلمين على أفضل وجه

يعتمد التوسّع على القيادة المحليّة ونهج التعامل مع كل حي:

في المناطق التي يشتد فيها الصراع، استخدم الشركاء نهج التعامل مع كل حالة على حدة لضمان استلام الأموال. يعتقد الشركاء أنّ الوصول بفعاليّة إلى المزيد من المُستفيدين وأكثرهم ضعفاً، يحتاج إلى تغيير نموذج التعامل، من الاعتماد على الموارد المُكثّفة لكل حالة على حدة، إلى النهج القائم على طبيعة الحي. بالإضافة إلى ذلك، يُوصى باتباع نهج الاستهداف الشامل للحد من التوتّر الاجتماعي؛ فبينما يستوعب أفراد المجتمع أن الحاجة إلى الاستهداف يجب أن تكون بناءً على سمات الضعف، إلا إن الأمر كان أقرب إلى المستحيل بالنسبة لهم نظراً لحجم الاحتياجات الهائلة

يُخطّط الشركاء للتنسيق مع فرق الاستجابة للحالات الطارئة لاستطلاع المُساعدة التي يُمكنهم تقديمها في تحديد الموردين غير المُسجلين بعد، ولكنهم مؤهلون للانضمام لشبكة تجّار شركة Cashi. هذا النهج من شأنه أن يستوعب التّجار الذين يسهّل الوصول إليهم، مما يُقلّل من التدخّل البشري والمسافة اللازمة لوصول المُستلمين واستلام التحويلات. كما أن انضمام هذه المتاجر إلى شبكة تجّار Cashi له تأثير إيجابي يتمثّل في حصول الموردين على عائدات إضافيّة. استخدام الآليات الأخرى، مثل التحويلات المصرفيّة، يبدو صالحاً في حالات فريقيّة، على أية حال، لم تكن هناك قابليّة للتوسّع خلال هذا السياق

تُعتبر إدارة فرق الاستجابة للحالات الطارئة ضروريّة لعمليات التنفيذ على نطاق واسع، وللتنقّل عبر الحدود الجغرافيّة للخرطوم. فرق الاستجابة للحالات الطارئة بحاجة إلى الإلمام بنموذج عملية التسليم ليتمكنوا من جمع كافة البيانات المطلوبة مُسبقاً. فرق الاستجابة للحالات الطارئة تحتاج مُستقبلاً، بالتعاون مع الشركاء، إلى المبادرة باتخاذ القرارات المُتعلّقة بحجم المساعدات، واتساع نطاقها، ونهج التسليم

الخلاصة

المشروع هو الأول من نوعه في ولاية الخرطوم منذ بدء الصراع، وأثار مناقشات مع الشركاء في مجال العمل الإنساني في السودان

قدّم هذا المشروع التجريبي الأوّل خدمات إلى ١٤٣ عائلة مُستفيدة، مُعظمها تعولها نساء، وتتراوح أعمار ربّات هذه العائلات في الغالب بين ٤٠ و٥٩ عامًا؛ بينما يبلغ متوسط حجم الأسرة من ٤ إلى ٥ أفراد. المشروع الآن في مرحلة التوسّع ليصل إلى ٦٠٠ عائلة. يتوقّع الشركاء الوصول إلى رؤى إضافيّة باستخدام بعض آليات التسليم البديلة المُوضّحة أعلاه، واستكمال رصد عملية ما بعد التوزيع إلى نهايتها

سيتم مشاركة المزيد من النتائج والتوصيات مع الجهات الفاعلة الرئيسيّة في وقت لاحق من عام ٢٠٢٣. ويتوقّع الشركاء أن يكون هناك حاجة إلى زيادة قيمة التحويل، وفترة تقديم المساعدات، وسيفعلون ذلك بما يتماشى مع توصيات مجموعة العمل النقديّة (اعتبارًا من سبتمبر، يوصي برنامج الأغذية العالمي بمساعدات تبلغ ٢٦,٢٢٨ جنيه سوداني، وهو ما يقرب من ٤٤ دولارًا أمريكيًا للشخص الواحد شهريًا)

شركاء



تلتزم مُنظمة NIDAA بخدمة وتهيئة وتحفيز المُجتمع السوداني، وتطمح إلى إحداث التغيير المنشود من خلال التدريب، والنشاط التوعوي، والتنمية المُجتمعيّة المُستدامة. لمعرفة المزيد عن ذلك، يُمكنك التواصل مع سارة الجيلي، المدير التنفيذي (sarahegma@hotmail.com)

تتمثل مُهمّة مُنظمة CORE في تمكين المُجتمعات خلال الأزمات وما بعدها. تتصوّر CORE عالمًا أكثر إنصافًا، تتمتع فيه المُجتمعات المُفتقرة للخدمات بالجاهزيّة، ويُمكنها مواجهة الأزمات داخليًا بفعاليّة. تتمثل رؤية CORE الخاصة بالمُساعدة النقديّة وتوزيع القسائم، على وجه التحديد، في تمكين المُجتمعات وتلبية احتياجاتها من خلال المُساعدة المؤثّرة والفعّالة في الوقت المُناسب. لمعرفة المزيد، تفضّل زيارة الموقع الإلكتروني www.CoreResponse.Org، والتواصل مع Tenzin Manell، مستشار أول النقد والأسواق (tenzin.manell@coreresponse.org)

تتمثل مُهمّة مُنظمة RedRose في مُساعدة شركائنا على زيادة الكفاءة، والشفافيّة، والمسئوليّة في المشاريع الإنسانيّة. لقد تطوّرتنا لنُصبح شُركاء مع أهم المُنظّمات غير الحكوميّة، ومُنظّمات الأمم المُتحدة، والجهات المانحة، لتمكين برامجها من خلال اتباع النهج الرقمي. لمعرفة المزيد تفضّل زيارة: <http://www.redrose.io>، والتواصل مع Brian Healy، المدير العام (brian@redrosecps.com)

Cashi هي أكبر شبكة مدفوعات رقميّة خاصة بالتُّجار في السودان. تتمثل مهمة Cashi في توفير بنية تحتية مُتاحة، وموثوقة، وآمنة، للدفع الرقمي للمُجتمعات في جميع أنحاء السودان. لمعرفة المزيد تفضّل زيارة: [/https://getcashi.com/en](https://getcashi.com/en)