

تهدف هذه الوثيقة إلى تقديم إرشادات للبرامج القطرية والشركاء للحد من انتشار فيروس كوفيد-19 خلال صرف التحويلات النقدية واستلامها عند العمل مع طرف ثالث أو مزود خدمة مالية. وهي تكمل توصيات خدمات الإغاثة الكاثوليكية CRS المتوفرة - إرشادات حول المساعدات النقدية والقسائم المنشورة على صفحة [CRS موارد للشركاء](#) بشأن كوفيد 19 [CRS COVID-19 Resources for Partners](#).

مبادئ الإرشادات ذات الصلة بكوفيد-19

خلال برمجة الأنشطة، على موظفي CRS والشركاء:

◀ **السؤال عن مدى أهمية إجراء النشاط مقابل المخاطر التي قد يتعرض لها العاملون والشركاء والمشاركون.**

◀ **اعتماد مقاربة «عدم التسبب بالضرر»:** يجب أن يفهم موظفو CRS والشركاء كيف تنتقل عدوى كوفيد-19 وأن يطبقوا التدابير الوقائية العامة من أجل حماية أنفسهم من جهة والحد من خطر انتشار الفيروس خلال تنفيذ البرنامج من جهة أخرى. (أنظر [WHO - COVID 19](#)). وتشمل هذه التدابير ما سيرد لاحقاً، وذلك من أجل حماية جميع الناس الذين نعمل معهم، بما في ذلك موظفي خدمات الإغاثة الكاثوليكية CRS والشركاء والمتطوعين والمشاركين في البرنامج وأفراد المجتمع ومزودي الخدمات، والباعة، الخ.

♦ **عدم المشاركة في أنشطة البرنامج عند الشعور بالمرض؛** على كل من يشعر بالمرض أو يعاني من صعوبات تنفسية أو من جرى تشخيص إصابته بكوفيد-19 أو خالط شخصاً جرى تشخيص إصابته بكوفيد-19، أن يلازم المنزل. في حال ظهور أي أعراض كوفيد-19 على أي شخص، يجب أن يتبع بروتوكولات وزارة الصحة المتعلقة بطلب المساعدة/المشور 6 الطبية (مثلاً الاتصال قبل التوجه للحصول على الرعاية الطبية)

♦ **الحفاظ على التباعد الجسدي**

♦ **اتباع الممارسات الصحية الموصى بها، وبخاصة غسل اليدين، وآداب السعال وعدم لمس العينين والفم والأنف.**

على كل شخص أن يعمل في ظل إفتراض أنّ أي أحد يقابله قد يكون مصاباً بـ كوفيد-19. ولا بدّ من الحفاظ على الشفافية في التواصل مع المجتمعات المحلية حول الأنشطة والتغييرات ومستوى الراحة في المجتمع والاحتياجات المتعلقة بالتبعات الصحية للبرامج المستمرة.

◀ **البقاء على اطلاع بأخر التحديثات الصادرة عن منظمة الصحة العالمية وبروتوكولات الحكومة
وزارة الصحة وكافة الرسائل المتعلقة بكوفيد-19**

♦ **اتباع القيود التي تفرضها الحكومة وطلب الإذن بالقيام بالخدمات/ الأنشطة الأساسية، حسب الاقتضاء:**

♦ العمل مع الجهات المحليّة المعنيّة بالصحة/المجموعات المتخصّصة لضمان أن تكون الرسائل المتعلقة بكوفيد-19 متماسكة ومتناسبة مع السياق

◀ **تكيف إرشادات البرامج مع سياق عملك واستعدّ للتكيف مع تطوّر الوضع:** قد تحتاج عناصر الإرشادات إلى تعديل على أساس مستويات المخاطر المجتمعية، وأنواع البرامج المعتمدة، والتصورات، والقدرات المحلية، والبيئة التشغيلية، والتغذية الراجعة من الجهات المانحة.

وتوفّر هذه الوثيقة توصيات إضافية على أساس تجربة CRS ليجري استخدامها بالتزامن مع استكمال التوجيهات المقدّمة من قبل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات ومنظمة الصحة العالمية ووزارات الصحة المحليّة كما يكون الأمر مناسباً. الرجاء التذكّر أن هذه الإرشادات قد تخضع لتحديث منتظم، لذلك يجب مراجعة صفحة [CRS Covid 19 Resources for Partners](#) للحصول على النسخة الأخيرة.

رفع مسؤولية: إن الموارد والإرشادات الخاصة ببرنامج CRS لمكافحة كوفيد-19 قد وضعت بعد مراجعة الإرشادات الدوليّة الصادرة عن المنظّمات الدوليّة ذات الصلة مثل منظمة الصحة العالميّة، واللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (IASC)، وغيرها من الهيئات الإنسانية. ويجري بانتظام تحديث موارد برنامج CRS لمكافحة كوفيد-19 والمبادئ التوجيهية المتعلقة به كلّما توافرت معلومات جديدة. أما المنظّمات الشريكة والأقران من المنظّمات الراغبة في الرجوع إلى موارد CRS وإرشاداتها، فيجب أن تتأكد أيضاً أنها ترجع إلى أحدث المعلومات المتاحة من منظمة الصحة العالميّة واللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات.

عام:

◀ ينبغي استخدام هذه الإرشادات لتكيف عملية صرف تحويلات النقدية الجارية أو المخطّط لها التي تستخدم مزوّد خدمات مالية لتسليم الأموال النقدية إلى الأسر المشاركة للتقليل من مخاطر كوفيد-19 والحفاظ على سلامة المستفيدين.

◀ اتبع الإرشادات الموصى بها للتوزيع المنشورة على صفحة CRS [موارد للشركاء بشأن كوفيد 19 CRS COVID-19 Resources for Partners](#) للحصول على مساعدات نقدية في ظروف تكون من إعداد موظفي CRS أو شركائهم.

◀ تشاور مع الحكومة لفهم القيود المفروضة في السياق المحلي الخاص بك والمتعلقة بالتباعد الجسدي، والحركة، والنظافة والوقاية، والتجمعات. وينبغي أن يشمل ذلك أي تغييرات على القواعد التي ترعى عمل مزوّد الخدمات المالية من حيث عمليّاتهم اليومية والبيئة التنظيمية (مثل سقف المعاملات، والرسوم، ومتطلبات اعرف عميلك، وما إلى ذلك).

◀ كيف هذه الإرشادات استناداً إلى تفاصيل آلية التنفيذ المستخدمة والسياق المحلي. يمكن تسليم التحويلات النقدية من خلال مجموعة من الأساليب، وتختلف عملية الدفع والصرف باختلاف السياق ومزوّد الخدمات المالية المستخدم.

◀ استخدم هذه الإرشادات بالتوازي مع الوثائق الإرشادية التالية المنشورة على [CRS موارد للشركاء بشأن كوفيد 19 CRS COVID-19 Resources for Partners](#).

♦ إرشادات CRS الموصى بها بشأن التوزيعات

♦ الإرشادات الموصى بها بشأن المساعدة النقدية والقسائم خلال كوفيد-19 لتكيف تفاصيل برنامج التحويلات النقدية الذي تعتمده (مثل المتطلبات وقيم التحويل والاستهداف وما إلى ذلك)

◆ إرشادات CRS بشأن البرمجة الآمنة والكرامة خلال أزمة كوفيد-19 لتحقيق أقصى قدر من الوصول إلى الناس مع تجنب التسبب بضرر.

◀ فكر بالفئة التي تستهدفها في سياق عملك الحالي لجهة مخاطر كوفيد-19 (مخاطر متوسطة أو عالية)، وحدد تعديلات البرنامج وفقاً لذلك*:

مستوى المخاطر**	الوصف
مخاطر عالية	انتقال العدوى على نطاق واسع في المجتمع المحلي؛ تأثر أعداد العاملين في مجال الرعاية الصحية أو إمدادات الرعاية الصحية بشكل كبير؛ حالات متعددة داخل البيئات المجتمعية (سياق تفشي المرض)
مخاطر متوسطة	انتقال العدوى على نطاق واسع و/أو مستدام في المجتمع مع احتمال كبير، أو تأكيد التعرض داخل البيئة المجتمعية مع احتمال حدوث زيادة سريعة في الحالات المشتبه بها.
مخاطر منخفضة	أدلة على حالات معزولة أو انتقال محدود ضمن المجتمع المحلي مع تحقيقات في الحالات الجارية؛ ما من دليل على التعرض في بيئات مجتمعية كبيرة (مثل مرفق الرعاية الصحية، والمدرسة، وما إلى ذلك)

* عند تحديد مستوى المخاطر التي يقع فيها سياق التشغيل الحالي، ضع في اعتبارك أن الطاقة على الاختبار غالباً ما لا تلبّي احتياجات الاختبار وأن الحالات المعروفة أو المبلغ عنها أقل بكثير من أرقام الحالات الفعلية.

** جدول مقتبس من إرشادات مركز مكافحة الأمراض والوقاية منها: تنفيذ استراتيجيات التخفيف للمجتمعات المحلية التي لديها انتقال محلي لكوفيد-19.

CDC Guidance: Implementation of Mitigation Strategies for Communities with Local COVID-19 Transmission

أ- قبل الصرف وتسليم النقد

◀ نسق مع مزود الخدمة المالية على المستوى الوطني/المركزي

◆ تحدّث مع مزود الخدمات المالية الذي تعاقدت معه لفهم (أ) كيفية تأثر عمله بجائحة كوفيد-19 و (ب) التدابير التي اتخذتها للحدّ من المخاطر. وينبغي أن يشمل ذلك ما يلي:

- الإرشادات الحكومية الحالية أو اللوائح المتعلقة بكوفيد-19 التي تؤثر على عملياتها
- أي تغييرات في عدد الموظفين القادرين على العمل (قد يكون المرض أو العزل الذاتي أو القيود المفروضة على السفر أثرت على قدراتهم في توفير الخدمات)
- أيام العمل وساعات العمل
- التباعد الجسدي بين الموظفين والعملاء داخل الفرع، وأثناء الانتظار في الخارج

- تدابير النظافة الصحية - مرافق غسل اليدين وممارسات النظافة بين الموظفين والعملاء، وتنظيف الأسطح التي تتعرض للكثير من اللمس، إلخ.
- القدرة الحالية من حيث عدد العملاء، والسيولة

- ◆ وافق على التدابير التي سيتخذها مزود الخدمة المالية، بما في ذلك أي إجراءات مكثفة في مواقع الصرف النقدي للحد من مخاطر كوفيد-19. وقد يشمل ذلك زيادة عدد الموظفين والوكلاء و/أو نقاط الصرف النقدي في المواقع المستهدفة للمساعدة في الحفاظ على المسافة بين الناس وإدارة الحشود.
- ◆ ناقش الآثار المالية المترتبة على مزود الخدمات المالية جرّاء توفيره تدابير الحد من المخاطر الأساسية. قد تحتاج إلى أن تعكس كلفة هذه التدابير في الرسوم والمستحقات التي ستسدها لمزود الخدمات المالية.
- ◆ وثّق الإجراءات المحدثة والتدابير الجديدة كتابة، وتشاور مع قسم العمليات حول كيفية إدراجها في عقدك الحالي معه.
- ◆ تأكد أن تعمل فرق البرامج والعمليات معاً على التنسيق والتفاوض مع مزود الخدمات المالية.

◀ نسّق مع مزود الخدمات المالية المعتمد على المستوى المحلي

- ◆ تحدث مع وكلاء و/أو موظفي خدمة العملاء الذين تعاقدت معهم على مستوى نقطة تسليم النقد أو على مستوى الفرع حيث يستلم المشاركون في البرنامج العملة النقدية لفهم (أ) كيفية تأثر أعمالهم بوباء كوفيد-19 و(ب) التدابير التي وضعوها للحد من المخاطر.
- ◆ لكل موقع، ضع خطة تحدّد التدابير التي ستتخذها للحد من المخاطر من خلال اعتماد تدابير النظافة الصحية، والتباعد الجسدي وغير ذلك من تدابير التخفيف من المخاطر.
- ◆ بالنظر إلى حجم القضايا المتعلقة بالمشاركين، إعمل مع مزود الخدمات المالية على وضع خطة مشتركة للصرف بغية الحفاظ على التباعد الجسدي في موقع تسليم النقد، وضمان توفر السيولة.
- ◆ تأكد من وجود عدد كافٍ من الوكالات/الموظفين في مواقع تسليم النقد للحد من الحشود والتمكّن من الدفع بما يتماشى مع تدابير التباعد الجسدي المطلوبة.
- ◆ إذا لزم الأمر، قم بتوفير المواد لتدابير النظافة والوقاية الأساسية لفروع مزود الخدمات المالية والمواقع التي سيستخدمها المشاركون في البرنامج وموظفو مزود الخدمات المالية قبل المعاملة وبعدها.
- ◆ درّب موظفي مزود الخدمات المالية وعماله على التدابير الوقائية من كوفيد-19 لجهة النظافة الصحية، والتباعد الجسدي، والصرف الصحي للأسطح، وما إلى ذلك، تماشياً مع توصيات الحكومة و/أو منظمة الصحة العالمية.

◀ نسّق مع مجموعة العمل والجهات الفاعلة الأخرى إن وجدت

- ◆ تشاور مع مجموعة العمل على المعاملات النقدية الإقليمية أو الوطنية و/أو الجهات الفاعلة النقدية الأخرى لمناغمة الرسائل والتدابير الموصى بها للحد من المخاطر لدى مزود الخدمات المالية في السياق المحلي.

- ◆ في حال كانت وكالات متعددة تستخدم المزود نفسه لتقديم المساعدة النقدية، تأكد من عدم ازدواجية الجهود أو تضاربها. فعلى سبيل المثال، ينبغي أن يكون توفير مواد غسل اليدين على مستوى الفروع، وتدبير التباعد الجسدي هي نفسها...
- ◆ قم بتنسيق جداول الدفع التي تعتمد عليها إذا كان عدد كبير من المنظمات غير الحكومية الدولية و/أو المحلية ووكالات الأمم المتحدة/الحكومة تستخدم مزودي الخدمات المالية في المناطق الجغرافية ذاتها للحدّ من مخاطر التجمّعات عند نقاط سحب المال النقد. تشارك مع الآخرين تقارير مموهة الأسماء عن أي نوع من الخدمات غير الأمانة التي قد يتعرّض لها المشاركون في البرنامج.
- ◆ تتبّع جهود المناصرة وشارك فيها على النحو المناسب الذي يشجّع على اعتماد آليات تسليم النقد الرقمي، بما في ذلك خفض رسوم المعاملات أو الإعفاء منها، وزيادة السقف، والتخفيف من المتطلبات المرتبطة ب"اعرف عميلك" (لا سيما تلك التي تتطلب التحقق المادي من الهوية، أو استبعاد فئات معينة من السكان، مثل اللاجئين، أو السكان المشردين).

◀ خطط لجدول زمني واضح للصرف والتسليم النقدي

- ◆ أعطِ الأولوية لاستخدام الآليات الرقمية في صرف الأموال النقدية حيثما كان ذلك ممكناً وملائماً. إذا كانت البنية التحتية موجودة والمشاركون على دراية بالآليات التسليم هذه، قم بتسليم النقود باستخدام طرق رقمية، مثل النقود الجوّالة، وبطاقات الصراف الآلي التي تقلّل من الحاجة إلى الاتصال الشخصي لصرف/استلام المستحقّات .
- ◆ استناداً إلى عدد المشاركين في البرنامج، والتوزيع الجغرافي لهم والمبلغ الذي سيتم صرفه، قم بمراجعة جدول المدفوعات الخاص بك للحدّ من التجمّعات عند نقاط استلام النقد (مثلاً، الحدّ من عدد الأشخاص الذين يحاولون الدفع في الوقت/اليوم نفسه).
- ◆ بلّغ مزود الخدمات المالية المعتمد عن هذه المقاربة وعن أيّ مراجعات للجدول الزمني لإدارة التواصل مع المشاركين في البرنامج (مثلاً، إذا قام مزودو الخدمات المالية بإبلاغ المشاركين بالمستحقّات النقدية التي يتمّ صرفها أو تحميلها).

◀ دعم الأسر المعرضة لمخاطر عالية

- ◆ حدّد طرقاً تسمح بحماية الأسر المعرضة لمخاطر عالية، مثل:
 - الأسر حيث يقوم كبار السن والأشخاص الذين يعانون من سوابق طبية و/أو الأشخاص الذين يعانون من ضعف المناعة باستلام تحويلاتهم النقدية
 - الأسر التي تظهر على أحد أعضائها علامات/أعراض كوفيد-19.
 - الأسر التي تواجه صعوبة في الوصول إلى المعلومات أو نقاط التوزيع، مثل الأشخاص ذوي الإعاقة والأشخاص الذين يعانون من حالات طبية أخرى.
- ◆ وقد يشمل ذلك السماح لهؤلاء الأشخاص بإرسال شخص بديل عنهم لتلقّي الأموال أو تحصيلها نيابة عنهم أو جعل مزود الخدمات المالية يقدمون خدمة التوصيل إلى المنزل. و تتطلب عملية التسليم في المنزل تدابير حماية إضافية، مثل وجود موظفات أو قائدات المجتمع المحلي.
- ◆ أنشر هذه الأساليب قبل التوزيع للتأكد من أن الأشخاص الذين تظهر عليهم الأعراض يعرفون أنهم لا يزالون يستطيعون الحصول على مصروفاتهم دون الحضور شخصياً إلى مكان التوزيع.

◀ الصحة والنظافة

- ◆ ينبغي على مزوّدي الخدمات المالية توفير نقاط/مواد لغسل اليدين في كل من نقاط تسليم النقد (انظر توجيهات برنامج الأغذية العالمي بشأن إعداد محلّول غسل اليدين).
- ◆ توفير لوازم التنظيف/المطهّرات للموظفين/وكلاء مزودي الخدمات الطبيّة لمسح الأسطح والأثاث والمعدّات/المواد وما إلى ذلك على مستوى الفروع
 - بالنسبة للمعدّات/المواد، بما في ذلك الأجهزة الجوّالة وأدوات الكتابة، يوصى باستخدام 70٪ سبيرتو الأيزوبروبيل (سبيرتو الفرك المتوفّر عادة من الصيدليات). بالنسبة للأجهزة المحمولة، لا تصب أو ترش الأيزوبروبيل مباشرة على الجهاز؛ استخدم دائماً قطعة قماش رطبة (غير مبللة)، ولا ينبغي استخدام محاليل التبييض على الأجهزة المحمولة.
 - بالنسبة للأرضيات والأسطح، يوصى باستخدام محلّول التبييض بنسبة 0.5٪ (انظر إرشادات مركز السيطرة على الأمراض للحصول على تعليمات حول التحضير).
- ◆ أطلب من مزوّد الخدمات المالية أن يضع المواد الإعلاميّة والتثقيفية التي تناسب السياق المحلي والجمهور مع الرسائل الوقائيّة الرئيسيّة ذات الصلة بكوفيد-19. تأكد من تنوّع أساليب إيصال المرسلّة لمراعاة أي عوائق فهم مرتبطة بالعمر والجنس ومستويات الإلمام بالقراءة والكتابة وما إلى ذلك.

◀ بروتوكولات التحقق من مستوى الصحة العامة وتلقي المساعدة

- ◆ انظر إرشادات توزيع نظام الإبلاغ الموحد المنشورة على موقع CRS موارد للشركاء بشأن كوفيد 19 CRS COVID-19 Resources for Partners. للاطلاع على الطرق المناسبة للتحقق من تلقي المساعدة في ضوء مخاطر كوفيد-19

ب- أثناء الصرف

◀ إذا كانت آلية التسليم الخاصة التي تعتمدها تتطلّب توزيع رمز تعريف شخصي PIN أو رقم مرجعي فريد للمشاركين (على سبيل المثال، للدفع النقدي لدى وكيل التحويل، أو الوصول إلى محفظة الجوّال) قم بتوزيع هذا الرقم رقمياً (من خلال الرسائل القصيرة) حيثما أمكن. اتخذ بعض الترتيبات المناسبة لأولئك غير القادرين على استخدام التكنولوجيا أو غير القادرين على تلقّي رمز التعريف الشخصي PIN الخاص بهم عن طريق الرسائل النصّيّة القصيرة، وذلك من خلال الترتيب للتوزيع الفعلي لرمز PIN وفقاً لإرشادات التوزيع المنشورة على موقع CRS موارد للشركاء بشأن كوفيد 19 CRS COVID-19 Resources for Partners.

◀ إذا كان المشاركون بحاجة إلى الحصول على أشياء ماديّة (مثل بطاقة الصراف الآلي، أو رقم التعريف الشخصي PIN المطبوع)، اتبع إرشادات التوزيع (انظر القسم الثاني. أثناء التوزيع) المنشورة على موقع CRS موارد للشركاء بشأن كوفيد 19 CRS COVID-19 Resources for Partners.

◀ زوّد المشاركين في البرنامج بآليات التغذية الراجعة عن بعد حتى يتمكّنوا من الإبلاغ عن أي قضايا حماية/احتيايل/سوء انتمان أو غيرها من المشاكل التي تحدث في حالات صرف الأموال.

أثناء عملية تسليم النقود

◀ ينبغي على مزوّدي الخدمات الماليّة التأكّد من اتخاذ التدابير المناسبة للحدّ من خطر انتشار كوفيد-19، بما في ذلك:

- ♦ الحفاظ على التباعد الجسدي (بناء على القواعد المفروضة من الحكومة المحليّة/وزارة الصحة و/أو توصيات منظمة الصحة العالميّة) بين العملاء المنتظرين في الطوابير خارج مواقع استلام النقد، وداخلها.
- ♦ شجّع مزوّدي الخدمات المالية على وضع علامة (بالطيشور أو الشريط) خارج الفرع/المتجر/مركز أجهزة الصراف الآلي وداخلها على أن تكون المسافة المناسبة (1.5 - 2 متر) للحفاظ على التباعد.
- ♦ يجب أن تكون نقاط غسل اليدين بالصابون والماء، أو فركها بالمحاليل الكحولية متوفرة في الوكالات/مراكز أجهزة الصراف الآلي ونقاط استلام النقد كافة.
- ♦ يجب تنظيف الأسطح المشتركة (مثل المكاتب والأقلام ومقابض الأبواب وأجهزة الصراف الآلي أو أجهزة رسم الرموز الأخرى) باستخدام محلول مضاد للبكتيريا بشكل متكرر. يجب تطهير هذه الأسطح بعد استخدام كلّ عميل لها أو تشجيع العملاء على غسل اليدين أو تنظيفها بشكل صحيح قبل لمس الأسطح المشتركة وبعدها.
- ♦ يجب على العملاء والموظفين/الوكلاء تنظيف أيديهم قبل كلّ معاملة وبعدها (على سبيل المثال، عند استخدام الأقلام لتوقيع الأوراق، وإدخال رموز التعريف الشخصي PIN إلى الأجهزة أو أجهزة الصراف الآلي، واستخدام القارئة البيومترية)
- ♦ ثبت حاجزاً مادياً (مثل لوح شفاف) بين الوكيل/الصرّاف/الموظف والعميل ليفصل بينهما. يجب تنظيف هذا الحاجز بشكل متكرّر - خاصة من جانب العملاء، ويجب توجيه العملاء لتجنّب الاقتراب منه عن كثب وتفادي لمسه.
- ♦ على الموظّفين/الوكلاء غسل الأيدي بانتظام والاطلاع الكافي على معلومات استخدام معدّات الحماية الشخصية على النحو المناسب بناء على توصيات منظمة الصحة العالمية ووزارة الصحة. وفي حال احترام التباعد الجسدي وتدابير الحماية الشخصية، لا حاجة عموماً لارتداء زيّ الحماية الشخصية. وللاطلاع على إرشادات إضافية بشأن الاستخدام الموصى به لمعدّات الوقاية الشخصية، انظر [الإرشادات المتعلقة بمعدّات الوقاية الشخصية الصادرة عن منظمة الصحة العالمية](#) و [الإرشادات المتعلقة باستخدام الأقفعة الصادرة عن منظمة الصحة العالمية](#).

◀ ينبغي أن يقوم موظفو مزوّد الخدمات المالية بإعداد المبالغ النقدية مسبقاً في مغلفات حيثما يكون ذلك ممكناً.

◀ إذا كان من الضروري إظهار بطاقات الهوية عند نقاط استلام النقود، ينبغي مسك البطاقة وعرضها على الموظف ليتحقق منها دون لمسها.

◀ يجب وضع النقد على سطح مشترك ليتمكن المشارك من استلامه بعيداً عن أي تلامس.

◀ استشر الجهة المانحة للتحقق إذا كان بالإمكان استخدام تدابير بديلة للتحقق من الهوية لتجنّب الطلب من المشاركين التوقيع أو استخدام بصمة الإبهام أو إدخال أرقام التعريف الشخصية أو استخدام الأجهزة البيومترية لتسجيل استلام النقود وبالتالي تجنّب لمس الأسطح المشتركة. وهذا أمر بالغ الأهميّة عندما يتعذّر على جميع المشاركين في البرنامج الامتثال الكامل لممارسات النظافة الصحيّة.

◀ إذا كانت أنظمة مزود الخدمات المالية تتطلب لمس الأسطح المشتركة، تشاور معه للتأكد إذا كان بالإمكان تعديل المتطلبات للحد من المخاطر، أو ضمان تدابير التخفيف الملائمة للحد من خطر انتقال العدوى. في حال عدم إمكانية التخلي عن التوقيع أو الأجهزة البيومترية أو إدخال رقم التعريف الشخصي، تأكد من تطهير الأسطح المشتركة بين كل عميل (الأقلام والجدول والأجهزة البيومترية وأزرار أجهزة الصراف الآلي).

◀ أجر عمليات تفتيش دائمة لمواقع استلام النقد أثناء عملها لتتمكّن من رصد تنفيذ مزود الخدمات المالية للتدابير المتفق عليها. وإذا تعذر القيام بزيارات فعلية (حتى وإن كانت نادرة) ، حدّد جهات التنسيق في المجتمع المحلي أو السلطات المحلية لتكون مسؤولة عن رصد مواقع صرف الأموال والإبلاغ عن الامتثال (بما في ذلك إرسال الصور الفوتوغرافية بشكل منتظم).

المصالحة والمتابعة

◀ استخدم سجلات المعاملات الرقمية الخاصة بمزود الخدمات المالية حيثما أمكن ذلك (بدلاً من السجلات الورقية) لمطابقة المدفوعات.

◀ اتصل مسبقاً بالمشاركين في البرنامج كجزء من أنشطة الرصد التي تعتمد عليها للتأكد من استلامهم مستحقاتهم كاملة، ومراقبة التحديات التي يواجهونها على مستوى السحوبات النقدية، والاستفسار عن امتثالهم لتدابير الوقاية المتفق عليها لمكافحة كوفيد-19.

◀ شجّع المشاركين في البرنامج وأعضاء المجتمع على إبلاغكم عن أي عدم امتثال من قبل مزود الخدمات المالية لتدابير الوقاية المتفق عليها، وكذلك عن أي مشاكل أخرى تواجههم، عن طريق آلية التغذية الراجعة والاستجابة.