****

**مجموعة الأدوات المرتبطة بالتحويلات النقدية في حالات الطوارئ**

**خارطة الطريق الخاصة بالمساءلة والتواصل مع المستفيدين**

**المقدمة**

تهدف خارطة الطريق هذه إلى تقديم مبادئ توجيهية حول المساءلة والتواصل مع المستفيدين من التحويلات النقدية. فعملية التواصل تسمح بنجاح البرامج عبر ايلاء حيز من الاحترام إلى المجتمعات المعنية وزيادة ثقتها وتشجيعها على المشاركة والتعاون.

وتقدم الخارطة اقتراحات حول الأدوات الأنسب لهذه الخطوة والخطوات الفرعية، على أن تكييف الأدوات مع الحاجات والسياق المطروح.

ويجب في كل الأحوال الامتثال للمعايير الدنيا المذكورة في ما يلي، لتعزيز جودة الاستجابة.

ومن الممكن التأرجح بين الخطوات الفرعية المختلفة لاتخاذ القرار المناسب على أن يتم جمع المعلومات والقيام بكل الاجراءات المطلوبة في كل خطوة فرعية.

وإن احتجت إلى المزيد من الإرشادات حول المساءلة والتواصل مع المستفيدين، يمكن اللجوء إلى المراجع المذكورة في نهاية خارطة الطريق.

**المعايير الدنيا**

* وضع خطة للمساءلة والتواصل مع المستفيدين تشمل كل الجهات المعنية وتشير بوضوع إلى المهام والمسؤوليات المناطة بكل جهة.
* وضع آليات منهجية وشفافة تسمح للسكان المتضررين من الكوارث والأزمات بتقديم ملاحظاتهم وتحسين سير تنفيذ البرامج.
* تمكين السكان من تقديم الشكاوى بشأن البرنامج بسهولة وأمان، ووضع تدابير شفافة للاستجابة في الوقت المناسب.
* التأكد من النظر في الملاحظات والشكاوى وايجاد الحلول المناسبة لها.
* تطوير آلية داخلية لتقديم الشكاوى لكي يتمكن كل الموظفين والمتطوعين من تقديم الشكاوى عند الاشتباه باي خطأ أو غش.

الخطوات الفرعية والأدوات

وضع خطة للمساءلة والتواصل مع المستفيدين تساعد في تحديد النهج المتبع في التعامل مع المستفيدين من التحويلات النقدية. في هذا السياق، قد تحتاج إلى استخدام مجموعة متنوعة من الأنشطة من أجل طرح خطة التواصل، بغض النظر عن نوع هذه النشاطات (أحادية، دورية، جارية). ويجب تصنيف المعلومات وتقديمها بحسب أولويتها بالنسبة للمتلقي، مثلاً لا بد من تقديم المعلومات للموظفين أولاً لكي يتمكنوا بدورهم من شرح البرامج للآخرين. وفي معظم الأحيان يجب تقديم المعلومات للقادة واعضاء المجتمع الضيق قبل تقديمها إلى الشريحة الكبيرة من المجتمع.

وتساعد أدوات الخطوات الفرعية في طرح السئلة المناسبة والاجابة عليها، ووضع خطة عمل وميزانية لعملية المساءلة والتواصل مع المستفيدين.

بناء قدرات الموظفين

نظراً إلى عاملي الثقافة والسياق الذين تتميز بهما طبيعة التواصل مع المستفدين، بجب أن يحصل المتطوعين والموظفين المحليين على التدريب اللازم في ما يتعلق بخطة المساءلة والتواصل مع المستفيدين بالجودة المطلوبة. كما يجب أن تدرج خطط التدريب هذه في البرامج. وتهدف هذه الخطط والجهود إلى بناء قدرات الجهات المعنية للتمكن من التواصل بفعالية مع السكان المتضررين واستخدام الأدوات ذات الصلة في إدارة المعلومات، ويعد لهذا الفرض برنامج تدريب يلتحق به كل الموظفين والمتطوعين المعنيين.

اختيار أدوات وقنوات التواصل

يتم اختيار أدوات وقنوات التواصل الأنسب بحسب السياق المطروح، والأهداف المرجوة، والمستهدفين. ومن المفضل أن تعطى الأولوية إلى عدد من الأدوات والقنوات يتراوح بين اثنين وأربعة (مسموعة ومكتوبة).

تحديد الرسائل التي توجه إلى السكان المستهدفين

في المرحلة الأولى، يجب تحديد الفئات (داخل المجتمع أو خارجه) التي قد تؤثر على نشاطات البرنامج أو تتأثر بها. وفي المرحلة الثانية يجب اختيار المعلومات التي يمكن تقديمها لكل فريق ومن شأنها تحقيق أهداف البرنامج.

وتسمح أدوات الخطوات الفرعية بتحديد المعلومات ذات الأولوية التي يجب نشرها على المتلقين. ويمكن الحصول في مجموعة الأدوات على قائمة بالأسئلة الشائعة المتعلقة بالبرنامج والتي يجب أن يتدرب الموظفين على الاجابة عليها للتمكن من التواصل بفعالية مع المستفيدين.

تصميم آلية لتقديم الملاحظات والشكاوى.

تسمح آلية تقديم الملاحظات والشكاوى بضمان تبادل المعلومات المنهجي، وتعزيز سبل الحوار، والسماح للمنظمات بجمع الأفكار، والاقتراحات، والملاحظات والشكاوى من المجتمعات. وتتطلب هذه العملية إعداد آلية لتقديم الملاحظات والشكاوى وتشمل هذه الآلية كل الملاحظات ايجابية كانت أم السلبية.

منافع آليات تقديم الملاحظات والشكاوى

* صون كرامة المستفيدين واحترام حقوقهم بما فيها حق التعبير عن مخاوفهم وآرائهم.
* تعزيز المساءلة من ناحية المجتمعات والجهات المعنية.
* التمكن من رصد المشاكل والمخاطر باكراً والسيطرة عليها.
* تعزيز حماية الموظفين عبر تمكينهم من التحقيق والاستجابة.
* تعزيز حماية الجمعيات الوطنية من الشائعات غير والتوقعات التي لم يتم التحقق منها.
* إثبات الكفاءة والشفافية للجهات المانحة.
* تشجيع التعليم والتحسين.

وتسمح الأدوات المتوفرة في الخطوات الفرعية بالحصول على العناصر الرئيسية الخاصة بتصميم آليات تقديم الملاحظات والشكاوى وأدوات عملية، والأدوات العملية القائمة على آليات تقديم الشكاوى والملاحظات الخاصة بالصليب الأحمر والتي يمكن الاستناد إليها في وضع الأدوات والتدابير الخاصة بك.

وإلى جانب آليات تقديم الشكاوى والملاحظات، يجم تصميم نظام يسمح للمستفيدين بكشف أي خطأ أو غش يشتبهون به. وتعتبر هذه الخطوات ضرورية وشديدة الأهمية في ما يتعلق ببرامج التحويلات النقدية بما أن إدارة مبالغ مالية كبيرة تترافق مع الكثير من المخاطر.

المراجعة والتعلم

يمكن اعتبار رصد عملية المساءلة والتواصل مع المستفيدين نشاط قائم بذاته أو جزء من رصد البرنامج ككل. وقبل تنفيذ خطة المساءلة والتواصل يجب الاتفاق مع الفريق حول سبل التنفيذ وتوقيته. وهذا من شأنه أن يذكر الموظفين بأهمية التعلم والتحسن.

|  |
| --- |
| المراجعBeneficiary Communication and Accountability (IFRC) [htpp://www.ifrc.org/PageFiles/94411/IFRC%20BCA%20Lesson%20Learned%20doc\_final.pdf](http://www.ifrc.org/PageFiles/94411/IFRC%20BCA%20Lesson%20Learned%20doc_final.pdf)Communicating cash: A field guide to beneficiary communications in cash transfer programming. CaLP (2011)[htpp://www.cashlearning.org/resources/library/28-communicating-cash-a-field-guide-to-beneficiary-communications-in-cash-transfer-programmeming-screen-version](http://www.cashlearning.org/resources/library/28-communicating-cash-a-field-guide-to-beneficiary-communications-in-cash-transfer-programming-screen-version)Develop a communication plan in nine steps. Communication toolbox CRS. htpp://www.crsprogrammequality.org/storage/pubs/general/communication-toolbox-template-develop-a-communication-plan.pdfSetting up Complaints Response Mechanisms (Save the Children International) [htpp://www.qualityandaccountabilitynetwork.care2share.wikispaces.net/file/view/2011+SCF+CRM+guide+FINAL.pdf](http://www.qualityandaccountabilitynetwork.care2share.wikispaces.net/file/view/2011%2BSCF%2BCRM%2Bguide%2BFINAL.pdf) |