

المشاركة والمساءلة المجتمعية
(CEA) في برنامج المساعدات
النقدية والقسائم (CVA) في أثناء
انتشار فيروس كوفيد-19

المشاركة والمساءلة المجتمعية (CEA) في برنامج المساعدات النقدية والقسائم (CVA) في أثناء انتشار فيروس كوفيد-19

يمكن أن يكون برنامج المساعدات النقدية والقسائم وسيلة مساعدة تمكينية حيث يمكن أن يساعد على وضع سلطة اتخاذ القرار في أيدي المجتمعات المحلية، حتى يتمكنوا من التعافي من الأزمات بكرامة. ويكون ذلك ممكناً فقط عندما نضمن إدماج المجتمعات ومشاركتها عبر دورة البرنامج. تقدّم ورقة النصائح هذه الإجراءات العملية التي يمكنكم اتخاذها قبل تطبيق برنامج المساعدات النقدية والقسائم، وفي أثناءه وبعده، للمساعدة على إدراج مبادئ المشاركة والمساءلة المجتمعية. توجد قائمة التدقيق في الصفحتين الأولى والثانية، وتوجد المزيد من الإرشادات في الصفحات التالية في حال الحاجة إلى مساعدة لتنفيذ الإجراءات.

التأهب والتصميم

الاعتبارات الخاصة بفيروس كورونا المستجد (كوفيد-19)

- التأكد مما إذا كانت البيانات الثانوية متوفرة أم لا للاستفادة منها في دراسة الجدوى الخاصة بكم بدلاً من جمع البيانات الرئيسية.
- تقييم ما إذا كان جمع البيانات عن بُعد ممكناً، كأن يتم الجمع عبر المكالمات الهاتفية مع مصادر المعلومات الرئيسية.
- تقييم (عبر سؤال ممثلي المجتمع المحلي وزيارة الأسواق حيثما كان ذلك ممكناً) ما إذا كانت الأسواق مفتوحة وتعمل أم لا.
- الوضع في الاعتبار بشكل خاص ما إذا كانت هناك أي فئات معرّضة للخطر قد تعاني للوصول إلى السوق (على سبيل المثال، كبار السن أو الذين يعانون من حالات صحية مزمنة تجعلهم أكثر عرضة لخطر الإصابة بفيروس كوفيد-19).
- **مجموعة الأدوات المرتبطة بالتحويلات النقدية في حالات الطوارئ: يمكن الرجوع إلى الوصول المجتمعي إلى الأسواق - نموذج M2221.**

في أثناء إجراء دراسة الجدوى أو التقييم السريع للسوق، يُرجى التحدث مع ممثلي المجتمعات المحلية حول احتياجاتهم، وأهدافهم وتفضيلاتهم بخصوص تلقي المساعدات المالية أو العينية. إذا كانت المساعدات النقدية هي الخيار المفضل، فيتم الاستفسار عن الطريقة التي يرغبون في تلقي الأموال بها (على سبيل المثال، من خلال التحويلات المالية عبر الهواتف الجوّالة، أو البطاقات المسبقة الدفع أو نقدًا).

+ مجموعة الأدوات المرتبطة بالتحويلات النقدية في حالات الطوارئ (CiE) تحتوي على مجموعة من الأدوات المفيدة التي يمكنها المساعدة في هذه المهمة، والتي تتوفر هنا: **نموذج M2211 للاستفسارات بخصوص المساعدات النقدية على المستوى المجتمعي**، و**نموذج M2212** للاستفسارات بخصوص المساعدات النقدية على مستوى الأسر و**نموذج M2222** للوصول المجتمعي للخدمات المالية واستخدامه لها

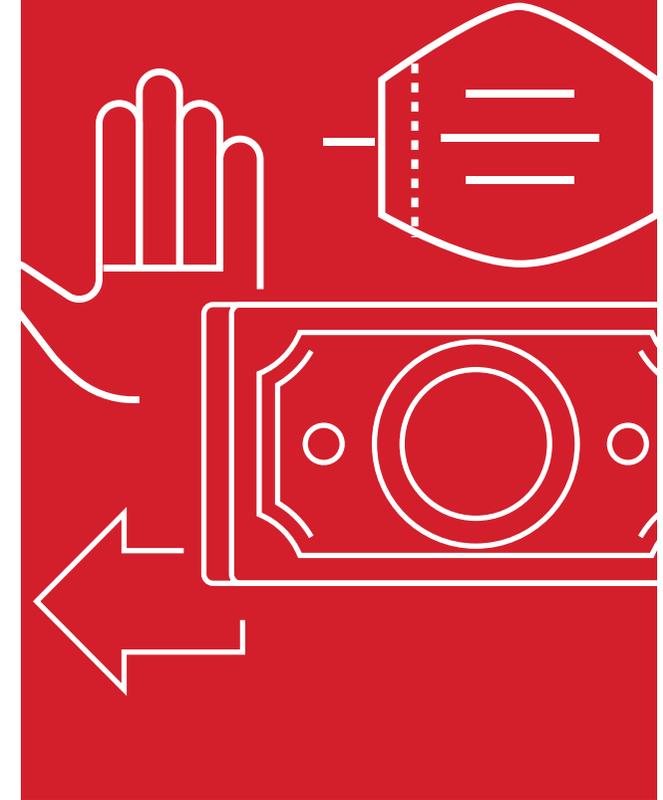


المشاركة والمساءلة المجتمعية (CEA) في برنامج المساعدات النقدية والقسائم (CVA) في أثناء انتشار فيروس كوفيد-19

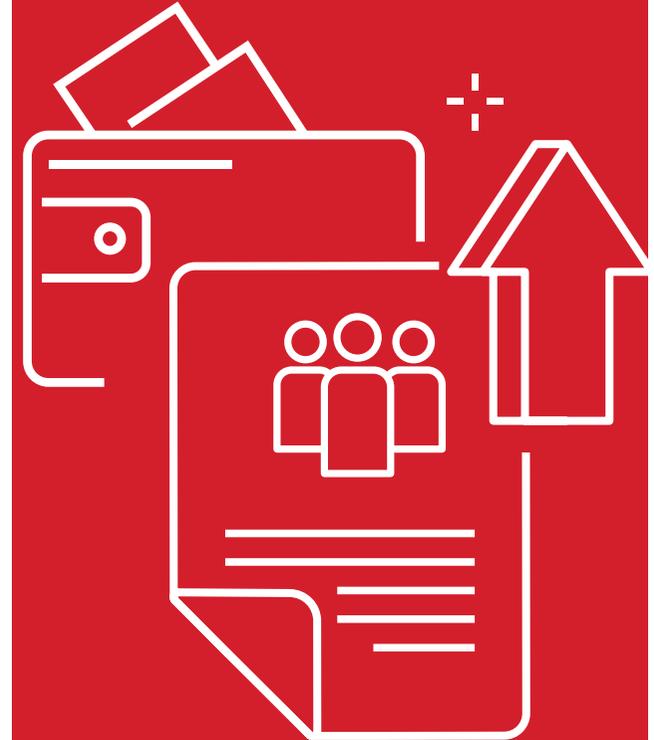
التأهب والتصميم

الاعتبارات الخاصة بفيروس كورونا المستجد (كوفيد-19)

<ul style="list-style-type: none"> التحقيق في أي قيود تفرضها هيئة الصحة العامة في المقابلات. يجب الالتزام بإرشادات التباعد الاجتماعي عند عقد اجتماعات على مستوى المجتمعات المحلية. إذا لم يكن ذلك ممكنًا، فيجب التواصل مع أعضاء اللجنة المجتمعية بدلا من ذلك أو الطلب من أحد قادة المجتمع المحلي الموثوق بهم مشاركة المعلومات. 	<p>الاستفسار عما إذا كانت هناك لجان مجتمعية قائمة يمكنكم التواصل معها للتعريف عن الصليب الأحمر، ومبادئنا الأساسية والهدف من برنامج المساعدات النقدية والقسائم. الحرص على التواصل مع ممثلي السيدات، وكبار السن، وذوي الإعاقة وغيرهم من الفئات المعرضة للخطر. وإذا لم تكن هناك لجنة موجودة مسبقًا، يمكن التفكير في إنشاء واحدة. كونوا واضحين فيما يتعلق بدور اللجنة قبل تطبيق برنامج المساعدات النقدية والقسائم، وفي أثنائه وبعده.</p> <p>+ (1) يُرجى الاطلاع على قائمة الأسئلة التي يتم طرحها عند مقابلة ممثلي المجتمع المحلي واستخدام الأداة 12 من مجموعة الأدوات المرتبطة بالتحويلات النقدية في حالات الطوارئ للحصول على نموذج للشروط المرجعية (ToR) الخاصة باللجنة المجتمعية</p>
<ul style="list-style-type: none"> قد يكون من الممكن فقط التحدث عبر الهاتف عن بُعد مع عدد من مقدمي المعلومات الرئيسيين لمعرفة الآراء بخصوص المعايير. سيظل ذلك يساعد على ضمان مشاركة المجتمع المحلي المستهدف من حيث المساعدات في معايير الاختيار، ويجب توثيق ذلك. 	<p>يمكن أن يتسبب استهداف بعض المجموعات في حدوث توترات. يُرجى مناقشة معايير الاختيار المقترحة مع اللجنة المجتمعية وسؤالها عما إذا كانت توافق عليها أم لا، مع مناقشة التحديات التي يمكن أن تنشأ عنها وطرق التصدي لهذه التحديات.</p>
<ul style="list-style-type: none"> في أثناء انتشار فيروس كوفيد-19، يجب تجنب قنوات التواصل التي يمكن أن تؤدي إلى جمع مجموعات من الأشخاص معًا، مثل الاجتماعات الكبيرة التي تُعقد على مستوى المجتمعات المحلية، أو فعاليات الشاشات المتنقلة أو الإعلانات عبر مكبر الصوت حيث يمكن أن يقف الأشخاص بالقرب من بعضهم بعضًا للاستماع. 	<p>بمجرد الاتفاق على معايير الاختيار مع اللجنة المجتمعية، يُرجى نشر هذه المعلومات على نطاق واسع عبر قنوات التواصل الموثوقة. ربما يتم ذلك عبر عقد اجتماعات على مستوى المجتمعات المحلية، أو عبر الإذاعة، أو بشكل مباشر وجهًا لوجه، أو عبر وسائل التواصل الاجتماعي، أو المكالمات الهاتفية أو الرسائل النصية القصيرة (SMS).</p> <p>+ يُرجى استخدام الخط الساخن في مربع ("hotline in a box") لتقييم قنوات التواصل المختلفة، وإعدادها وإدارتها.</p>
<ul style="list-style-type: none"> نظرًا للقيود المفروضة على الحركة في أثناء جائحة كوفيد-19، قد يكون التقييم والتحقق أكثر صعوبة ويصبح الاعتماد على المصادر الموثوقة (والتثليث مع هذه المصادر) أكثر أهمية. عند مشاركة البيانات التي تم جمعها من المستفيدين المحتملين مع جهات خارجية، يتم التأكد من الحصول على الموافقة على ذلك مع توضيح المعلومات التي تتم مشاركتها وسبب مشاركتها بشكل دقيق. 	<p>الوضع في الاعتبار الإحالات من مصادر موثوقة التي يمكن التحقق منها للحد من خطأ الإقصاء. قد تتمثل المصادر الموثوقة على سبيل المثال في الخدمات الاجتماعية والسلطات المحلية، والمتطوعين، والقادة الدينيين أو قادة المجتمع المحلي ومجموعات الجمعيات الوطنية.</p>



المشاركة والمساءلة المجتمعية (CEA) في برنامج المساعدات النقدية والقسائم (CVA) في أثناء انتشار فيروس كوفيد-19



التأهب والتصميم

الاعتبارات الخاصة بفيروس كورونا المستجد (كوفيد-19)

- اتجهت العديد من الجمعيات الوطنية (NS) إلى استخدام التقنيات الرقمية بدلاً من التعامل المباشر للحد من مخاطر فيروس كوفيد-19، ولكن يترتب عن ذلك إقصاء الأشخاص الذين لا يتمكنون من استخدام التقنيات الرقمية. وتغلبت بعض الجمعيات الوطنية على هذه المسألة من خلال حشد المتطوعين التابعين للمجتمعات المحلية أو موظفي الفروع الذين قد يكونون متمركزين فعلاً في المنطقة المستهدفة لمساعدة بعض الفئات المعرضة لخطر الإقصاء على وجه الخصوص.
- في ظل هذه الجائحة، تقوم بعض الجمعيات الوطنية بزيارات فعلية (مع الحرص على اتباع إجراءات التباعد الاجتماعي) كجزء من عمليات التحقق من عينة من الأسر. وعلى الرغم من ذلك، تُجرى عمليات التحقق هذه من خلال اتصالات هاتفية وتوجيه بعض الأسئلة المتعلقة بالتحقق من معايير الاستحقاق التي يمكن تدريب الموظفين والمتطوعين على توجيهها، فهذه الأسئلة تساعد على تفادي حدوث الأخطاء في عملية الاختيار.
- الوضع في الاعتبار استخدام قنوات الاتصال عن بعد لاستلام الشكاوى والآراء مثل الخطوط الساخنة أو الرسائل النصية القصيرة أو وسائل التواصل الاجتماعي أو البرامج الإذاعية التي تستقبل الاتصالات الهاتفية.
- يُرجى استخدام **مجموعة أدوات تقديم الآراء** لإنشاء آلية لتقديم الشكاوى والآراء وإدارتها.
- الوضع في الاعتبار أيضاً توفير التدريب على الإبلاغ عن المخاطر والمشاركة المجتمعية إما عن بُعد وإما في بيئة معينة تُراعى فيها إجراءات التباعد الاجتماعي.
- يمكن الاطلاع على المواد التدريبية من خلال منصة المشاركة والمساءلة المجتمعية (CEA Hub):
<https://communityengagementhub.org/resource/1-day-rapid-training-on-rcce-for-COVID-19>
- التحدث مع الفئات المعرضة للخطر مثل كبار السن أو الحوامل والمُرضعات أو الأشخاص ذوي الإعاقة حول ما إذا كانوا سيواجهون أي عقبات تحول دون الحصول على المساعدات النقدية أو تعيقهم من استخدام التقنيات الرقمية للتسجيل (مثل التسجيل الذاتي)، مع مناقشة الحلول الممكنة للعقبات المحددة.
- الوضع في الاعتبار مشاركة قائمة متلقي المساعدات النقدية مع اللجنة المجتمعية لاعتمادها، متى كان ذلك مناسباً. قد ترغبون أيضاً في نشرها بشكل عام في مكان موثوق به وسهل الوصول إليه.
- تدريب المتطوعين أو إطلاعهم بشكل موجز على أساسيات المشاركة المجتمعية والمسائل المتعلقة بالحماية والنوع الاجتماعي والإدماج.

+ (2) يُرجى الاطلاع على قائمة مواضيع التدريب.

المشاركة والمساءلة المجتمعية (CEA) في برنامج المساعدات النقدية والقسائم (CVA) في أثناء انتشار فيروس كوفيد-19

التأهب والتصميم

الاعتبارات الخاصة بفيروس كورونا المستجد (كوفيد-19)

- من المحتمل أن يطرح أفراد المجتمع المحلي أسئلة لا تندرج ضمن سياق برنامج المساعدات النقدية والقسائم، بما في ذلك الأسئلة المتعلقة بكوفيد-19. يجب أن تحتوي ورقة الأسئلة والإجابات على إجابات هذه الأسئلة أيضًا، ويُفضل الرجوع إلى إرشادات وزارة الصحة ومنظمة الصحة العالمية قدر المستطاع.

إعطاء المتطوعين ورقة أسئلة وإجابات لاستخدامها أثناء وجودهم في المجتمعات المحلية لمساعدتهم على مشاركة المعلومات المتسقة.

+ (3) يُرجى الاطلاع على الأسئلة في ورقة الأسئلة والإجابات

التنفيذ

الاعتبارات الخاصة بفيروس كورونا المستجد (كوفيد-19)

- استخدام وسائل الاتصال عن بُعد أو الوسائل التي تُراعي إجراءات التباعد الاجتماعي وتجنب التجمعات الجماهيرية حيثما أمكن ذلك.

قبل توزيع المساعدات النقدية، يجب إتاحة الوقت اللازم للمتطوعين لشرح كيفية سير عملية التوزيع لمتلقي المساعدات النقدية، ولماذا وقع الاختيار عليهم، ومقدار المساعدات النقدية التي سيحصلون عليها، وإلى متى سيدوم تلقي هذه المساعدات النقدية، وكذلك كيف ومتى يمكنهم الحصول على هذه المساعدات النقدية.

+ (4) يُرجى الاطلاع على قائمة المعلومات الأساسية الواجب مشاركتها مع الأفراد.

- استخدام وسائل الاتصال عن بُعد أو الوسائل التي تُراعي إجراءات التباعد الاجتماعي وتجنب التجمعات الجماهيرية حيثما أمكن ذلك.

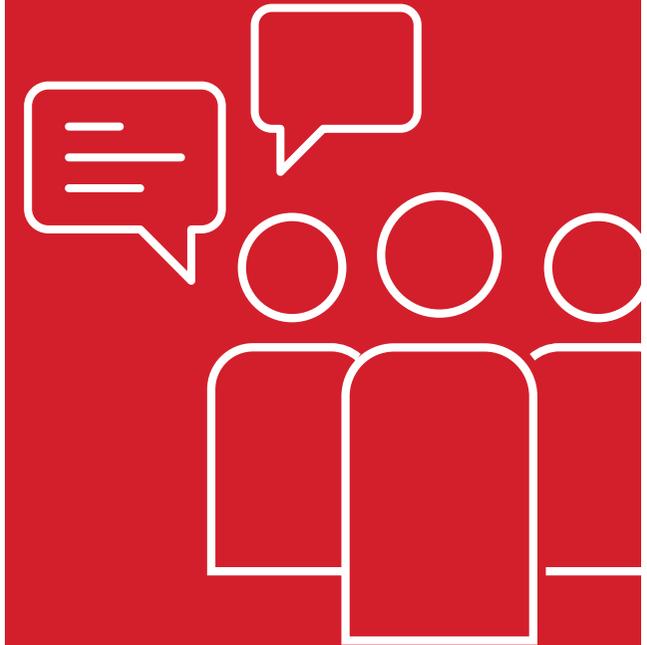
تخصيص وقت إضافي لشرح معايير الاختيار للأفراد الذين لم يقع عليهم الاختيار - هؤلاء الأفراد هم الذين قد يعطلون سير برنامجكم أو ينشرون معلومات أو إشاعات مضللة عن الصليب الأحمر.

- إنَّ توزيع النشرات أو الملصقات المزودة بصور واستخدام البرامج الإذاعية أو وسائل التواصل الاجتماعي أو الرسائل النصية القصيرة، قد تُعتبر بدورها قنوات مفيدة لمشاركة المعلومات الأساسية.

استخدام قنوات التواصل الموثوقة والمفضلة لمشاركة المعلومات الأساسية مع المجتمع المحلي قبل عملية توزيع المساعدات وأثناءها.

+ (4) يُرجى الاطلاع على قائمة المعلومات الأساسية الواجب مشاركتها مع الأفراد.

- التنسيق مع الزملاء المسؤولين عن الإبلاغ عن المخاطر والمشاركة المجتمعية/المشاركة والمساءلة المجتمعية بشأن القنوات الأنسب لمثل هذه الأنشطة واستخدام نتائج استبيان المعارف والمواقف والممارسات، إن وجدت، من خلال القنوات الإعلامية التي تحظى بأكثر قدر من الاستخدام والموثوقية.



المشاركة والمساءلة المجتمعية (CEA) في برنامج المساعدات النقدية والقسائم (CVA) في أثناء انتشار فيروس كوفيد-19

التنفيذ	الاعتبارات الخاصة بفيروس كورونا المستجد (كوفيد-19)
إشراك اللجنة المجتمعية في عملية التسجيل للمساعدة في التحقق من أحوال الأسر المعنية.	<ul style="list-style-type: none"> تجنب عمليات التسجيل التي تتطلب تجمع الأفراد، واللجوء إلى إجراء عمليات تسجيل محدودة الأفراد، أو التحقق من الأسرة من خلال الاحتكاك المباشر (مع الحرص على اتباع إجراءات التباعد الاجتماعي وتدابير الحماية الأخرى حسب الاقتضاء) أو عبر الهاتف.
أثناء القيام بعملية التسجيل، يجب جمع البيانات التفصيلية (النوع، العمر، نوع الإعاقة).	<ul style="list-style-type: none"> استخدام وسائل الاتصال عن بُعد أو الوسائل التي تطبق إجراءات التباعد الاجتماعي وتجنب التجمعات الجماهيرية حيثما أمكن ذلك.
تعريف الأفراد في المجتمع المحلي على نطاق واسع بأن المساعدة مجانية للحد من مخاطر الاستغلال والاعتداء الجنسيين والفساد. ترد فيما يلي قائمة بطرق القيام بذلك.	<ul style="list-style-type: none"> إنّ توزيع النشرات أو الملصقات المزودة بصور واستخدام البرامج الإذاعية أو وسائل التواصل الاجتماعي أو الرسائل النصية القصيرة، قد تُعتبر بدورها قنوات مفيدة لمشاركة المعلومات الأساسية. التنسيق مع الزملاء المسؤولين عن الإبلاغ عن المخاطر والمشاركة المجتمعية/المشاركة والمساءلة المجتمعية بشأن القنوات الأنسب لمثل هذه الأنشطة واستخدام نتائج استبيان المعارف والمواقف والممارسات، إن وجدت، من خلال القنوات الإعلامية التي تحظى بأكبر قدر من الاستخدام والموثوقية.
+ (5) يُرجى الاطلاع على القوائم التي توفر طرق القيام بذلك.	<ul style="list-style-type: none"> تجنب التواجد في المواقع الفعلية لتوزيع المساعدات (وضع النقود في ظرف وتسليمها للشخص المعني) إذا أمكن ذلك، والنظر في استخدام التحويلات المالية عبر الهواتف الجوال أو البطاقات المسبقة الدفع (التي يتم تسليمها بشكل مباشر إلى المنازل أو عبر البريد أو من خلال البنوك) إذا كانت هذه الخيارات ملائمة وموثوقة من جانب المجتمع.
+ (8-6) يُرجى الاطلاع على قوائم اللافتات التي يجب أن تتوفر معكم والنصائح والإرشادات المتعلقة بإنشاء مكتب استعلامات.	<ul style="list-style-type: none"> للمزيد من المعلومات حول كيفية تنظيم عملية توزيع المساعدات النقدية مع الحد من مخاطر العدوى، يُرجى الرجوع للإرشادات التالية: ورقة النصح الصادرة عن المنصة النقدية: برنامج المساعدة النقدية والمساعدة بالقسائم المراعية لظروف فيروس كورونا المستجد عبر دورة المشروع (القسم 5) مركز الموارد المعيشية - الإرشادات المتعلقة بتوزيع المساعدات النقدية في إطار انتشار فيروس كورونا المستجد ورقة النصح الصادرة عن اللجنة الدولية للصليب الأحمر (ICRC): المساعدات النقدية والمساعدات بالقسائم وجائحة فيروس كورونا المستجد (القسم 1.2)



الاعتبارات الخاصة بفيروس كورونا المستجد (كوفيد-19)

التنفيذ

(تابع للصفحة السابقة)

- في حال استخدام المواقع الفعلية لتوزيع المساعدات، فيجب التأكد من الحفاظ على مسافة مترين بين الأفراد أثناء الوقوف في الصف، والتأكد من أن محطات غسل اليدين موجودة حول الموقع، وأن الموظفين والمتطوعين لديهم إمكانية الحصول على الكمادات. في بعض المواقع التي يُطلب فيها من متلقي المساعدات التوقيع على مستند ما لإثبات استلامهم لهذه المساعدات، تقدم الجمعيات الوطنية قلمًا للقيام بذلك. يجب تجنب أي مواقف تتضمن لمس العديد من متلقي المساعدات نفس السطح أو الورقة أو الشاشة للمسبة أو القلم ما لم يتم الإشراف على غسل اليدين قبل القيام بذلك وبعده.
- يجب منح متلقي المساعدات النقدية المعرضين للإصابة بفيروس كوفيد-19 (كبار السن أو أولئك الذين يعانون من ظروف صحية مزمنة) الفرصة لتعيين وكيل لتحصيل الأموال بالنيابة عنهم، ويجب على الجمعيات الوطنية مراقبة ذلك عن كثب لتجنب الرشوة أو الاحتيال.
- تبادل الرسائل الرئيسية المتعلقة بالإبلاغ عن المخاطر والمشاركة المجتمعية أثناء عمليات توزيع المساعدات، ولا سيما بشأن الممارسات الصحية الآمنة والمرافق الصحية. يُرجى الاطلاع على قائمة الرسائل الرئيسية المتعلقة بالإبلاغ عن المخاطر والمشاركة المجتمعية الواردة أدناه والتي يجب مشاركتها.

+ يُرجى الاطلاع على قائمة الرسائل الرئيسية المتعلقة بالإبلاغ عن المخاطر والمشاركة المجتمعية.

الحصول على قائمة مُحدّثة وبيانات التواصل بوكالات العنف الجنسي والقائم على النوع الاجتماعي (SGBV) وحماية الطفل وخدمات الدعم القانوني والنفسي والاجتماعي لإحالة الناجين من العنف الجنسي والقائم على النوع الاجتماعي أو الأطفال الذين يكشفون لكم عن تعرضهم لحادث عنف.

المشاركة والمساءلة المجتمعية (CEA) في برنامج المساعدات النقدية والقسائم (CVA) في أثناء انتشار فيروس كوفيد-19

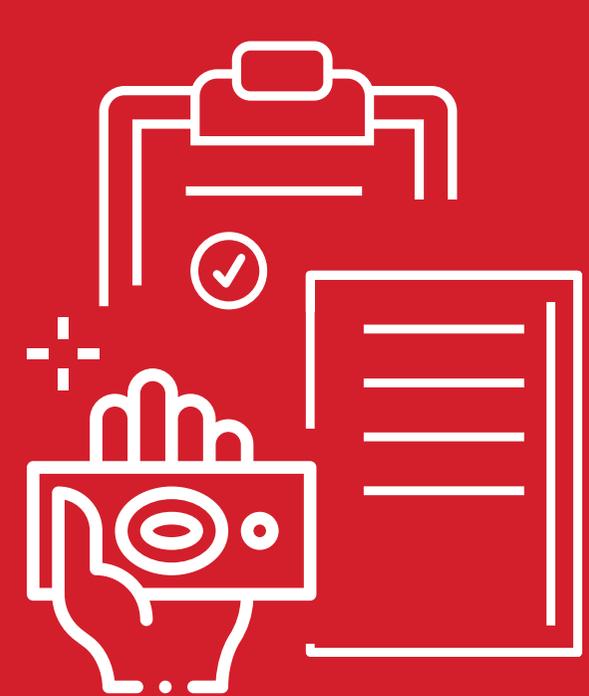


المراقبة والتقييم	الاعتبارات الخاصة بفيروس كورونا المستجد كوفيد-19
أثناء انتهاء عملية المراقبة/عمليات المراقبة بعد التوزيع (PDM)، يجب طرح بعض الأسئلة للتحقق من اعتماد مشاركة مجتمعية جيدة.	+ يُرجى الرجوع إلى ورقة النصائح الصادرة عن المنصة النقدية: مراقبة وتقييم وضع برنامج المساعدة النقدية والمساعدة بالقسائم في ظل انتشار فيروس كوفيد-19.
مراجعة آراء المجتمع المحلي بصورة دورية من مصادر متعددة مع الموظفين الرئيسيين بعد كل عملية لتوزيع المساعدات وطوال فترة البرنامج. الاتفاق المشترك على التوصيات والإجراءات المقرر اتخاذها للمضي قدمًا قبل عملية توزيع المساعدات التالية.	
استخلاص المعلومات من المتطوعين وقادة المجتمع المحلي لجمع آرائهم وملاحظاتهم حول ما يمكن تحسينه في عملية توزيع المساعدات التالية.	

أسئلة يجب مراعاتها أثناء الاجتماع الأولي مع ممثلي المجتمع المحلي

- 1 ما هي اللغة الأكثر شيوعًا التي يتحدث بها الأفراد في المجتمع المحلي؟
- ما هي أفضل طريقة لإخبار الأفراد الذين يعيشون في المجتمع المحلي بما يحدث؟ على سبيل المثال، ما هي قنوات التواصل التي يستخدمونها؟
- هل توجد أي أوضاع متوترة في المجتمع المحلي يجب أن نكون على دراية بها عند تصميم هذا البرنامج؟ هل يوجد أي احتمال أن نعرض أي شخص للخطر؟
- ما الطريقة التي يفضلها أفراد هذا المجتمع لتلقي المساعدات النقدية؟ هل ستواجه الفئات المعرّضة للخطر - مثل كبار السن والأشخاص الذين يعانون من ظروف صحية مزمنة وذوي الإعاقة - أي عقبات لتلقي المساعدات النقدية أو الوصول إلى الأسواق؟
- إذا كان التوزيع الفعلي للمساعدات ضروريًا، فمتى يجب توزيع المساعدات النقدية بحيث يتمكن الرجال والنساء والأشخاص ذوو الإعاقة والعمال والأسر التي يعيّلها فرد واحد وغيرهم من الأشخاص من الحضور؟
- ما مواصفات المكان الآمن لموقع توزيع المساعدات؟ هل يستطيع كل من الرجال والنساء وكبار السن وذوي الظروف الصحية المزمنة وذوي الإعاقة وغيرهم من الأشخاص السفر إلى هذا المكان في أمان؟
- كيف يمكننا ضمان حصول الأشخاص ذوي الإعاقة والذين يعانون من ظروف صحية مزمنة وكبار السن على المساعدات؟
- كيف يمكننا ضمان عدم استبعاد الأطفال في موقع توزيع المساعدات؟

المشاركة والمساءلة المجتمعية (CEA) في برنامج المساعدات النقدية والقسائم (CVA) في أثناء انتشار فيروس كوفيد-19



المواضيع المتعلقة بالمشاركة والمساءلة المجتمعية والحماية والنوع الاجتماعي والإدماج لإدراجها في التدريبات التي يخضع لها المتطوعون

- لمحة عامة عن غرض المنظمة (خاصة إذا كان المتطوعون جددًا في حركة الصليب الأحمر والهلال الأحمر) من طرق وعمليات التقييم وتوزيع المساعدات النقدية ومعايير الاختيار المنطقية حتى يتمكن المتطوعون من الإجابة بثقة على الأسئلة التي يطرحها أفراد المجتمع المحلي.
- يجب أن يكون جميع الموظفين والمتطوعين قد وقعوا على مدونة قواعد السلوك، مع الاطلاع عليها بشكل موجز، بما في ذلك منع الاستغلال والاعتداء الجنسيين (PSEA) والتصدي لهما وكيفية الإبلاغ عن سوء السلوك.
- مهارات التواصل الجيدة وكيفية التحدث مع الأشخاص بوضوح واحترام.
- كيفية الإجابة على الأسئلة بصدق ووضوح، بما في ذلك القضايا الحساسة المرتبطة بالاستغلال والاعتداء الجنسيين أو العنف أو الفساد.
- كيفية تحديد الفئات المعرضة لخطر الإصابة بفيروس كوفيد-19، والوقوف على تدابير الوقاية الصحية العامة التي يجب اتخاذها للحد من تعريض هذه الفئات لخطر أكبر نتيجة ممارسة أنشطتنا.
- يُرجى الدخول [هنا](#) للاطلاع على **المواد التدريبية المتعلقة بالمشاركة والمساءلة المجتمعية.**

أسئلة شائعة لإدراجها في ورقة الأسئلة والإجابات الخاصة بالمتطوعين

- ماذا يعني الصليب الأحمر والهلال الأحمر؟
- كم تبلغ المساعدات النقدية التي سأتلقها؟
- متى سأتلقي هذه المساعدات النقدية وإلى متى سيدوم تلقي هذه المدفوعات النقدية؟
- كيف يمكنني الحصول على المساعدات النقدية؟
- في حال الحصول على قسيمة، كيف يمكن استخدام القسيمة وما الذي يمكن الحصول عليه مقابلها؟
- ما هي معايير الاختيار ولماذا؟
- لماذا لا تُقدم المساعدة للجميع؟
- هل يجب سداد مبلغ مقابل الحصول على هذه المساعدة؟
- نحن بحاجة للحصول على المساعدة الآن، فلماذا تطرح جميع هذه الأسئلة؟
- متى ستعود وماذا ستفعل فيما بعد؟
- كيف لي أن أتطوع؟
- كيف أقدم شكوى؟

2

3

المشاركة والمساءلة المجتمعية (CEA) في برنامج المساعدات النقدية والقسائم (CVA) في أثناء انتشار فيروس كوفيد-19



المشاركة والمساءلة المجتمعية (CEA) في برنامج المساعدات النقدية والقسائم (CVA) في أثناء انتشار فيروس كوفيد-19

- يُرجى الدخول **هنا للحصول على نموذج ورقة الأسئلة والإجابات**
- أي جهة يمكنني اللجوء إليها للحصول على المزيد من المعلومات حول فيروس كوفيد-19؟
- ما الخطوات التي تتخذها الجمعية الوطنية للصليب الأحمر أو الهلال الأحمر (RCRC) للحد من المخاطر الناجمة عن كوفيد-19 أثناء إدارة هذا البرنامج؟
- ما الإجراءات الواجب اتخاذها في حال الاعتقاد بأنني أو أي أحد من أفراد عائلتي مصاب بفيروس كورونا المستجد؟ (على سبيل المثال، ما الجهة الواجب إبلاغها؟ وكيف نخضع للاختبار؟ وغيرها من الإجراءات. من المقرر أن يتم تحديد كل ذلك وفقًا لحالتكم ووفقًا للإجراءات الخاصة بهيئة الصحة العامة).

قائمة بالمعلومات الأساسية الواجب مشاركتها مع المجتمعات

- كم تبلغ المساعدات النقدية التي تُصَرَّف في كل دفعة وعدد الدفعات المقرر استلامها؟
- كيفية الحصول على المساعدة النقدية (على سبيل المثال، معرفة تواريخ توزيع المساعدات وأوقاتها، وكيفية استخدام الخدمات المالية عبر الهاتف الجوال، ومعرفة البنوك التي تستخدم البطاقات المسبقة الدفع، وكيفية استخدام بطاقة مسبقة الدفع وما إلى ذلك) - عمل فيديوهات توضح كيفية إجراء العمليات السابق ذكرها ووضعها على منصات الجمعيات الوطنية للصليب الأحمر والهلال الأحمر أو توزيع نشرات مصورة.
- في حال الحصول على قسيمة، كيف يمكن استخدام القسيمة وما الذي يمكن الحصول عليه مقابلها؟
- يُقدِّم هذا النوع من المساعدة بدون مقابل - للحد من مخاطر الاستغلال والاعتداء الجنسيين والفساد.
- معايير الاختيار الخاصة بكم - يُرجى استخدام الصور للتعبير عن هذه المعايير (على سبيل المثال، ملصق حوامل أو صورة منزل مدمر تدميرًا كاملًا).
- كيفية اختيار الأشخاص - للإثبات بأن عملية الاختيار تُجرى بعدالة وبشفافية كاملة وللتصدي لأي مخاوف لدى الأشخاص حول عدم شمولهم.
- الأسباب التي وراء عدم القدرة على مساعدة جميع الأشخاص - محدودية الموارد، ما يتطلب إعطاء الأولوية للفئات الأكثر عرضة للخطر من حيث المساعدات وذلك في مجموعات بعينها.
- إجراءات التقدم بالشكاوى.
- يُرجى الدخول **هنا للحصول على نموذج من الملصقات.**
- تدابير الوقاية الصحية العامة المتعلقة بفيروس كوفيد-19 الواجب اتخاذها عند استلام أو استخدام المساعدات النقدية والقسائم (على سبيل المثال، الحد من السفر والذهاب إلى الأسواق في أوقات الازدحام).

4



المشاركة والمساءلة المجتمعية (CEA) في برنامج المساعدات النقدية والقسائم (CVA) في أثناء انتشار فيروس كوفيد-19

5

طرق مشاركة المعلومات مع المجتمعات

أولاً، من المهم معرفة كيفية حصول المجتمع المحلي على المعلومات في الوقت الحاضر في أثناء وجود جائحة كوفيد-19. ويمكن القيام بذلك من خلال التحدث مع قادة المجتمع المحلي والتحقق من المشهد الإعلامي في البلاد من خلال المتطوعين المحليين أو البيانات الثانوية (ابحث من خلال جوجل على دليل المشهد الإعلامي <اسم الدولة> - ولكن يجب التحقق من عدم حدوث أي تغيير نتيجة لانتشار فيروس كوفيد-19. تتضمن الخيارات الفعالة ما يلي:

- مطالبة القادة وممثلي المجتمعات بنشر المعلومات - ولكن يجب التحقق من مشاركتهم للمعلومات بدقة ومن قدرتهم على الوصول إلى الفئات المعرّضة للخطر والفئات التي من المحتمل أن تكون مهمشة في المجتمع المحلي.
- إرسال رسائل نصية قصيرة إلى الأشخاص الموجودين في المجتمع المحلي إذا كانت لديكم أرقام هواتفهم - يمكن إجراء هذه العملية من خلال خدمة الرسائل النصية القصيرة الجماعية (جوجل "خدمة الرسائل النصية القصيرة الجماعية").
- بث إعلانات من خلال الإذاعة المحلية.
- من خلال الشاحنات المزودة بمكبرات الصوت - يمكن نشر المعلومات من خلال المركبات التي تتجول داخل المجتمع المحلي وتقوم بتشغيل الرسائل المسجلة (يُرجى تجنب إجراء هذه العملية في أثناء انتشار فيروس كوفيد-19).
- من خلال وسائل التواصل الاجتماعي في حال استخدامها على نطاق واسع من جانب أفراد المجتمع المحلي وإذا كانت تُعتبر أحد المصادر الموثوقة.
- وضع ملصقات في المواقع الرئيسية الموجودة في المجتمع المحلي (لوحات الإعلانات والمدارس والمراكز الصحية والأسواق ومحطات الحافلات - وفي أي مكان يمر به الأشخاص خلال يومهم).
- من خلال متطوعين من المجتمع المحلي - ولكن يجب تدريبهم أولاً والتحقق من نشرهم للمعلومات على نطاق واسع (فقط إذا كان بإمكانهم القيام بذلك وفقاً لإرشادات التباعد الاجتماعي ولديهم معدات الوقاية الشخصية المناسبة).
- عقد اجتماعات على مستوى المجتمعات المحلية - إذا كان المجتمع المحلي محدود الأفراد (فقط إذا كان من الممكن إجراء هذه الاجتماعات وفقاً لإرشادات التباعد الاجتماعي).
- يُرجى الدخول هنا للحصول على المزيد من المعلومات حول اختيار قنوات التواصل.

اللافتات الواجب وجودها في مواقع التوزيع (في حال الحاجة إلى إجراء عمليات توزيع للمساعدات)

يُرجى أخذ العلم أنه في أثناء جائحة كوفيد-19، تلجأ الكثير من الجمعيات الوطنية إلى الحد من عمليات توزيع المساعدات القائمة على التجمعات الكبيرة (المساعدات المالية أو العينية) للحد من خطر انتشار الفيروس، وفي المقابل تستخدم الجمعيات آليات تحويل بديلة مثل الخدمات المالية عبر الهاتف الجوال والتحويل المصرفي واستخدام المرافق المصرفية الأساسية والبريد لإرسال البطاقات المدينة وإيصال المساعدات بشكل مباشر إلى المنازل. وفي حال ضرورة استمرار إجراء عمليات توزيع للمساعدات، يتم التواصل مع عدد يتراوح بين 10 إلى 20 متلقياً فقط في كل مرة، وذلك للحد من خطر التزاحم وانتشار الفيروس.

6



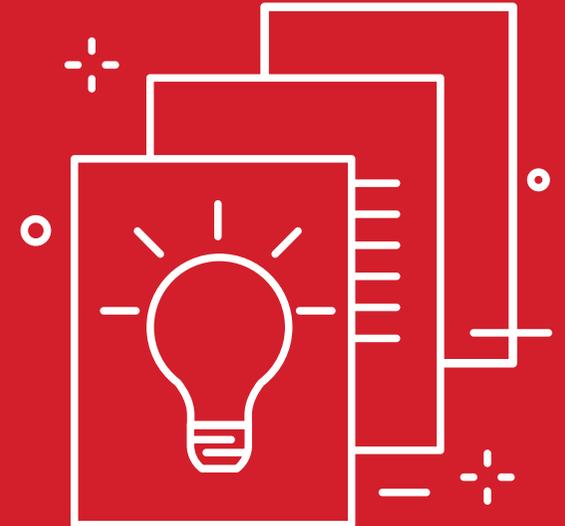
المشاركة والمساءلة المجتمعية (CEA) في برنامج المساعدات النقدية والقسائم (CVA) في أثناء انتشار فيروس كوفيد-19

- في حال استمرار الحاجة إلى إجراء عمليات توزيع للمساعدات، يجب أن تتضمن اللافتات لغات محلية وصورًا إرشادية إذا كانت نسبة الإلمام بالقراءة والكتابة منخفضة، فضلًا عن احتوائها على التالي:
- قائمة وصور توضح مقدار المساعدة النقدية التي سيتلقاها الأشخاص وفترات استلام المساعدة والالية التي سيتم من خلالها استلام المساعدة (على سبيل المثال، من خلال الخدمات المالية عبر الهاتف الجوال أو البطاقات المدينة أو التحويل المصرفي وما إلى ذلك).
- في حال استخدام قسائم، يجب بيان كيفية استخدامها (من حيث أماكن استبدالها والقيود المفروضة على المواد وكيفية الاستفادة القصوى من قيمتها وما إلى ذلك).
- في حال اللجوء إلى توزيع المساعدات في مواقع التوزيع، يجب بيان الأماكن المختلفة في هذه مواقع - على سبيل المثال تحديد مكان مكتب الاستعلامات ومكان انتظار الصفوف وتحديد أماكن الدخول والخروج وكيفية السفر الآمن والوجود بموقع التوزيع بشكل آمن مع ضرورة مراعاة المخاطر المتعلقة بفيروس كوفيد-19.
- لافتات توضح المنطقة الجغرافية التي تتم تغطيتها في عملية الاستجابة - وذلك يساعد على التصدي للأشخاص الذين يأتون من خارج المنطقة المستهدفة.
- صور ومواد إيضاحية بشأن معايير الاختيار - الحوامل وكبار السن والأشخاص الذين ليس لديهم دخل وغيرهم.
- ملصقات توضح أنّ كلّ المساعدات مجانية للحد من مخاطر الاستغلال والاعتداء الجنسيين والفساد.
- ملصقات توضح خطوط المساعدة الهاتفية المتوفرة للأشخاص للإبلاغ عن أي أمور مثيرة للقلق والمخاوف، بما في ذلك الإبلاغ عن أي حالات استغلال واعتداء جنسي وفساد، أو توضيح الجهات التي يمكن اللجوء إليها للحصول على المساعدة فيما يتعلق بأي عنف جنسي وقائم على النوع الاجتماعي.
- ملصقات توضح كيفية الحد من مخاطر كوفيد-19 من خلال التباعد الاجتماعي واستخدام أغطية الوجه والأنظمة الأحادية الاتجاه وحظر الدخول إلى أماكن بعينها والتشجيع على غسل اليدين باستمرار. علاوة على ذلك، ستحتاج الجهات التي تعمل على تنظيم مواقع التوزيع إلى وضع علامات على الأرض أو علامات تشير إلى ضرورة ترك مسافة مترين بين كل شخص وآخر، وذلك للمساعدة على تطبيق التباعد الاجتماعي مع ضمان وجود مسافة في صفوف الانتظار بين الأشخاص الذين طلب منهم الحضور إلى موقع التوزيع في الوقت ذاته (بافتراض اللجوء إلى أسلوب التوزيع بالدفعات وبشكل جماعي). قد تكون هناك حاجة إلى تخصيص إغانات محددة لمساعدة كبار السن أو الذين يعانون من حالات صحية مزمنة تجعلهم أكثر عرضة لخطر الإصابة بفيروس كوفيد-19. يمكن الاطلاع على بعض الرسوم البيانية للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (IFRC) المتعلقة بفيروس كوفيد-19 أسفل هذه الصفحة: <https://media.ifrc.org/ifrc/emergency/global-COVID-19>

بعض النصائح والإرشادات المتعلقة بمكاتب الاستعلامات

- يتمتع مكتب الاستعلامات بأهمية كبرى في مواقع التوزيع حيث أنه يمكن الأشخاص من طرح أسئلة ليس لها علاقة بعملية التوزيع الرئيسية، ما يعني سريان عملية التوزيع بدون أي معوقات بجانب الاستماع إلى المخاوف التي تساور المجتمع المحلي في الوقت ذاته. تتضمن بعض النصائح والإرشادات المتعلقة بمكاتب الاستعلامات ما يلي:
- اعتماد آلية واضحة بشأن كيفية الرد على الأسئلة والشكاوى المختلفة - حددوا مسبقًا كيفية الرد على الأسئلة المحتملة مثل "أنا أستوفى المعايير بالكامل ولم يتم تقييمي"، مع تحديد ما يمكنكم الرد عليه وما الذي لا يمكنكم الرد عليه. تُجرى عملية تحقيقًا كان يبدو أن الأشخاص الذين يدعون هذا الأمر لم يتم تسجيلهم بالفعل، متى كان ذلك مناسبًا. ويمكن اللجوء إلى خيار آخر وهو الاستعانة بالقادة المحليين (في حال كانوا محل ثقة) للتحقق من إدعاءات هؤلاء الأشخاص.

7



المشاركة والمساءلة المجتمعية (CEA) في برنامج المساعدات النقدية والقسائم (CVA) في أثناء انتشار فيروس كوفيد-19

- تقديم تدريب إضافي حول عملية المشاركة المجتمعية للمتطوعين الذين سيتولون إدارة مكتب الاستعلامات.
- إعداد ورقة أسئلة وإجابات لمساعدة المتطوعين الذين سيتولون إدارة مكتب الاستعلامات في الرد على الأسئلة المختلفة التي قد يتلقونها.
- يجب أن يكون عمل مكاتب الاستعلامات منفصلاً عن عملية التوزيع، مع العمل على منح الأشخاص الخصوصية اللازمة لتقديم الشكاوى الخاصة بهم، كما يجب أن يتضمن المكتب متطوعاً ومتطوعة.
- توفير طاولة وكراسي لكل من المتطوعين ومقدمي الشكاوى.
- يجب الإشارة إلى مكان مكتب الاستعلامات بلافتة واضحة.
- توفير وسيلة لتسجيل الآراء التي يتم تلقيها - يمكن التسجيل من خلال الاستعانة بورقة أو جدول على جهاز حاسوبي شخصي أو استخدام وسيلة جمع البيانات من خلال الجهاز الجوال.
- توضع قائمة بالجهات التي يمكن إحالة الأشخاص إليها للحصول على خدمات بعينها (جهات التصدي للعنف الجنسي والقائم على النوع الاجتماعي والمستشفيات والجهات المسؤولة عن الموارد المائية ومواقع توزيع الموارد الغذائية والدعم النفسي والاجتماعي (PSS) وغيرها من الجهات الأخرى)، متى كان ذلك مناسباً.
- **يُرجى الدخول هنا للحصول على المزيد من الإرشادات والأدوات حول الأنظمة المتعلقة بالآراء والملاحظات.**

أدوار المشاركة المجتمعية التطوعية في عمليات توزيع المساعدات النقدية

بالإضافة إلى المتطوعين الذين تحتاجهم في عملية توزيع المساعدات، يجب مراعاة ما يلي:

- متطوعان لمكتب الاستعلامات.

- من اثنين إلى ثلاثة متطوعين للمساعدة في الإشراف على أولئك القادمين من أجل عملية توزيع المساعدات وضمان تطبيق التباعد الاجتماعي وتدابير الوقاية الأخرى (مثل غسل اليدين وارتداء غطاء الوجه). وعلى المتطوعين الموجودين عند أماكن الدخول والخروج وعند صف توزيع المساعدات أن يكون لديهم الاستعداد التام لتقديم المعلومات اللازمة والإجابة على الأسئلة المتعلقة بأي عملية توزيع.

الأسئلة التي يمكن إدراجها في عمليات المراقبة بعد التوزيع الخاصة بكم حول المشاركة والمساءلة المجتمعية والمسائل المتعلقة بالحماية والنوع الاجتماعي والإدماج

- بالإضافة إلى المتطوعين الذين تحتاجهم في عملية توزيع المساعدات، يجب مراعاة ما يلي:
- هل كنتم قادرين على تحصيل المساعدات النقدية أو القسائم بشكل آمن؟ وإذا كانت الإجابة بلا، ما الإجراءات التي يمكن تحسينها للمساعدة على دعم عملية التحصيل الآمن؟
 - هل تم إبلاغكم مسبقاً بمقدار المساعدة النقدية التي ستلقونها ومتى؟

8

9



المشاركة والمساءلة المجتمعية (CEA) في برنامج المساعدات النقدية والقسائم (CVA) في أثناء انتشار فيروس كوفيد-19

- في حال استلام قسائم، هل تم إبلاغكم مسبقاً بقيمة القسيمة أو السلع التي يمكن استبدالها بالقسيمة؟
- هل كنتم راضين عن حجم المعلومات التي تمت مشاركتها معكم قبل استلام المساعدة النقدية أو القسيمة؟ وإذا كانت الإجابة بلا، ما المعلومات التي لم تتم مشاركتها؟
- هل أنتم راضون عن إجراءات الاختيار المتعلقة ببرنامج المساعدات النقدية أو القسائم هذا؟ وإذا كانت الإجابة بلا، ما الأسباب وراء عدم رضاكم؟
- هل يمكنكم تحديد الأسباب الرئيسية وراء اختياركم؟
- هل كان عليكم سداد مبلغ لتتم إضافتكم إلى قائمة متلقي المساعدات النقدية أو القسائم؟ وإذا كانت الإجابة بنعم، ما الجهة التي سددتم إليها المبلغ؟
- هل تم منحكم معلومات كافية حول كيفية الحصول على المساعدة النقدية؟
- هل كانت هناك أي مشاكل متعلقة بالأمن أثناء عملية تحصيل المساعدة النقدية أو القسائم أو بعدها؟ هل شعرتم بعدم الأمان في أي من المراحل؟

إرشادات إضافية مفيدة ومهمة

مصادر إضافية:

ثمة العديد من المصادر حول منصة المشاركة والمساءلة المجتمعية للمساعدة في تطبيق عملية المشاركة المجتمعية في أثناء جائحة كوفيد-19:

- نصائح حول إشراك المجتمعات في أثناء جائحة كوفيد-19 في البيئات المنخفضة الموارد، سواءً عن بعد أو بشكل مباشر (مبادرة الإبلاغ عن المخاطر والمشاركة المجتمعية الخاصة بالشبكة العالمية للإنذار بحدوث الفاشيات والاستجابة لها (GOARN): الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر واليونيسف (UNICEF) ومنظمة الصحة العالمية)
- كيفية إدماج الفئات المعرضة للخطر والفئات المهمشة في عملية الإبلاغ عن المخاطر والمشاركة المجتمعية (النسخة الأصلية) والتحديث رقم 1 (الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر ومكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية (OCHA) ومنظمة الصحة العالمية)
- الإرشادات الموجهة للجمعيات الوطنية بخصوص الإبلاغ عن المخاطر والمشاركة المجتمعية الآمنة والبعيدة عن المخاطر في أثناء جائحة كوفيد-19 (الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر)
- دليل بشأن الحد من الوصم الاجتماعي المتعلق بجائحة كوفيد-19 ومعالجته (الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر)

