Дорожная карта для коммуникации с бенефициарами и отчётности

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ПОДГОТОВКА И РЕАЛИЗАЦИЯ | | | | |
| 1. Подготовка программы | 1. Коммуникация с бенефициарами и отчётность | 1. Договоры с поставщиками услуг | 1. Регистрация и идентификация | 1. Раздача и обналичивание |
| .1 Разработать оперативный план ПДП  .2 Внутренняя координация  .3 Координация с другими организациями | .1 Разработать план КБО  .2 Повысить квалификацию персонала  .3 Выбрать каналы и инструменты коммуникации  .4 Разработать послания для целевых аудиторий  .5 Разработать механизм для подачи отзывов и жалоб  .6 Ревизия и извлечение уроков | .1 Провести исследование потенциальных поставщиков услуг  .2 Тендеры и выбор поставщиков услуг  .3 Заключение договоров и определение методов работы  .4 Обработка и защита данных бенефициаров | .1 Спланировать регистрацию и подготовиться к ней  .2 Идентификация и проверка | .1 Обучение и коммуникация  .2 Планирование и осуществление раздач  .3 Планирование обналичивания  .4 Осуществление обналичивания |

## ВВЕДЕНИЕ

Данная дорожная карта послужит необходимым руководством в том, как наладить коммуникацию с бенефициарами, и как отчитываться перед ними. Информируя людей о том, что вы делаете, вы проявляете уважение к сообществам, а также повышаете вероятность успеха программы. С помощью хорошего плана коммуникации можно наладить доверительные отношения, управлять ожиданиями, а также стимулировать вовлечённость и привлекать к сотрудничеству.

В данной дорожной карте также выражены предположения о том, какие инструменты методических материалов «Денежные переводы в чрезвычайных ситуациях» наиболее полезны для данного раздела и подразделов. Эти инструменты будет необходимо скорректировать согласно вашим потребностям и условиям.

Вы должны всегда стремиться соблюдать минимальные стандарты, перечисленные в этом разделе. Это поможет повысить уровень качества ваших действий.

Вероятно, по мере того как завершаются процессы и информация поступает в каждый подраздел, для принятия решений вам потребуется **переходить от одного подраздела к другому**.

Если вам потребуется более детальное руководство по коммуникации с бенефициарами и отчётности, обратитесь к справочным документам, перечисленным в конце данной дорожной карты.

## МИНИМАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ

* Разработайте план коммуникации с бенефициарами и отчётности, так чтобы он включал ваших партнёров, и чтобы в нём были чётко определены роли и зоны ответственности.
* Установите системные прозрачные механизмы, с помощью которых пострадавшие от стихийного бедствия или конфликта люди смогут регулярно оставлять свои отзывы и влиять на ход программы (Sphere)
* Дайте людям возможность направлять жалобы легко и безопасно, установите прозрачные, с чёткими временными рамками процедуры для ответа и ответных мер (Sphere)
* Добейтесь того, чтобы по всем отзывам и жалобам проводилась дальнейшая работа, и все вопросы получили соответствующее внимание
* Разработайте внутренний механизм обратной связи (систему информирования о нарушениях), чтобы сотрудники и добровольцы могли сообщать о предполагаемых ошибочных действиях и мошенничестве.

## ПОДразделЫ И ИНСТРУМЕНТЫ

### Разработайте план КБО

В плане коммуникации с бенефициарами и отчётности (КБО) определяется подход, используемый в программе для коммуникации с сообществами. Для того чтобы осуществить ваш план коммуникации вам может потребоваться использовать ряд мероприятий. Мероприятия могут быть одноразовыми, периодическими или непрерывными. Обдумайте порядок, в каком различным людям нужно сообщать информацию. Например, возможно, следует проинформировать сотрудников прежде, чем они могут объяснить суть программы другим людям. Часто в ходе программы бывает необходимо информировать лидеров сообществ и других групп сообщества прежде более широкой общественности.

Инструменты подраздела помогут вам задать правильные вопросы и ответить на них в ходе процесса, а также разработать план КБО и бюджет.

### Повышение квалификации сотрудников

Учитывая особые культурные и прочие условия, в которых необходимо вести коммуникацию, для успешной работы программы чрезвычайно важно хорошо подготовить добровольцев и местный персонал в вопросах КБО. Мероприятия по обучению добровольцев и персонала по вопросам КБО должны быть включены во все программы. Целью данных мероприятий должно быть повышение квалификации сотрудников и добровольцев для коммуникации с пострадавшим населением, а также в использовании инструментов КБО при работе с информацией. Следует разработать и ввести в работу учебную программу для добровольцев и сотрудников.

### Выберите каналы и инструменты коммуникации

Условия работы, задачи и целевая аудитория помогут вам определить, какие каналы и инструменты коммуникации будут наиболее подходящими. В идеале вы должны стремиться к тому, чтобы выбрать от двух до четырёх каналов или инструментов и сделать их приоритетными (совмещая устные и письменные).

### Разработайте послание для целевой аудитории

Прежде всего, вам следует установить, какие группы внутри сообщества или за его пределами могут влиять на мероприятия программы или испытывать их влияние на себе. Затем вам следует определить, какую информацию сообщать каждой группе для достижения целей программы. Инструменты подраздела могут помочь вам определить, какую информацию необходимо сообщить различным аудиториям. В наборе инструментов вы найдёте список часто задаваемых вопросов о программе, на которые сотрудники должны быть готовы ответить, а также десять правил успешной коммуникации с получателями помощи.

### Разработайте и установите механизм обратной связи и подачи жалоб (МЖ)

В плане КБО должны быть предусмотрены систематический обмен информацией и двусторонняя коммуникация, должен приветствоваться диалог, а у организаций должна быть возможность получать от сообществ идеи, предложения и отзывы. Для этого потребуется разработать механизм подачи жалоб и ответа на них (МЖ), который будет нацелен на работу с отзывами бенефициаров, на которые обязательно должен быть дан ответ. Следует рекомендовать использовать термин механизм «отзывов и жалоб», чтобы фокусироваться как на положительных, так и отрицательных отзывах.

|  |
| --- |
| **Преимущества механизмов отзывов и жалоб**   * Признают достоинство и права бенефициаров проекта, включая их право выражать своё мнение и высказывать замечания * Повышает степень отчётности перед сообществами, получающими поддержку, и другими партнёрами * Позволяет на ранних стадиях выявлять сложности и риски и справляться с ними * Персонал получает возможность исследовать возникающие сложности и реагировать на них, таким образом, повышается уровень защиты персонала. * Повышается степень защиты национальных обществ от непроверенных слухов и предположений * Демонстрирует донорам компетентность сотрудников и прозрачность работы * Приветствует непрерывное обучение и улучшение |

Среди инструментов, предоставленных вам в этом подразделе, вы найдёте ключевые инструменты, которые следует учесть до и во время разработки и налаживания успешно функционирующего МЖ, а также практические инструменты, разработанные на основе опыта МЖ Ливанского Красного Креста. Они должны стать для вас основой для разработки собственных инструментов и процедур.

Помимо МЖ, основанного на отзывах от бенефициаров, следует внедрить систему, позволяющую добровольцам и сотрудникам выявлять предполагаемые ошибки и случаи мошенничества. Это чрезвычайно для ПДП, так как подобные угрозы могут возникнуть при работе с крупными суммами денег.

### Ревизия и уроки

Ревизия КБО может быть как отдельным мероприятием, так и частью общей ревизии программы. Прежде чем приступить к исполнению плана, вам следует решить вместе с командой, каким образом и когда будет проходить ревизия плана КБО. Это напомнит сотрудникам о важности обучения и постоянного повышения качества работы.

|  |
| --- |
| СПРАВОЧНЫЕ ДОКУМЕНТЫ  Коммуникация с бенефициарами и отчётность (МФОККиКП) / Beneficiary Communication and Accountability (IFRC) [http://www.ifrc.org/PageFiles/94411/IFRC%20BCA%20Lesson%20Learned%20doc\_final.pdf](http://www.ifrc.org/PageFiles/94411/IFRC%20КППО:%20%20Уроки%20/%20BCA%20Lesson%20Learned%20doc_final.pdf)  Коммуникация с деньгами: Руководство по коммуникации бенефициарами в программах денежных переводов /Communicating cash: A field guide to beneficiary communications in cash transfer programming.CaLP (2011) [http://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)  Разработайте план коммуникации за девять шагов. Инструменты для коммуникации / Develop a communication plan in nine steps. Communication toolbox CRS. [http://www.crsprogrammequality.org/storage/pubs/general/communication-toolbox-template-develop-a-communication-plan.pdf](www.crsprogrammequality.org/storage/pubs/general/communication-toolbox-template-develop-a-communication-plan.pdf)  Внедрение механизма подачи жалоб / Setting up Complaints Response Mechanisms (Save the Children International)  <http://www.qualityandaccountabilitynetwork.care2share.wikispaces.net/file/view/2011+SCF+CRM+guide+FINAL.pdf>  Качество программ, в Оперативном руководстве и наборе инструментов для многоцелевых денежных грантов (УВКБООН 2016) / MPG Programme Quality, in Operational Guidance and Toolkit for Multipurpose Cash Grants (UNHCR 2016) |