

**Участие сообщества
и подотчетность (УСП)
в рамках Денежной
и ваучерной помощи
(ДВП) в период
пандемии COVID-19**



Участие сообщества и подотчетность (УСП) в рамках Денежной и ваучерной помощи (ДВП) в период пандемии COVID-19



ДВП может обеспечить расширение возможностей, поскольку наделяет население полномочиями по принятию решений, с тем чтобы люди могли оправиться от кризиса в достойных условиях. Это возможно только в том случае, если мы обеспечим расширение участия населения на всех этапах реализации программы. В этой рекомендательной брошюре содержатся практические меры, которые вы можете принять до, во время и после реализации программы Денежной и ваучерной помощи в целях содействия интеграции принципов УСП. На первой и второй страницах приведен контрольный список, а если вам нужна помощь в реализации мер, на следующих страницах содержатся дополнительные инструкции.

Подготовка и разработка

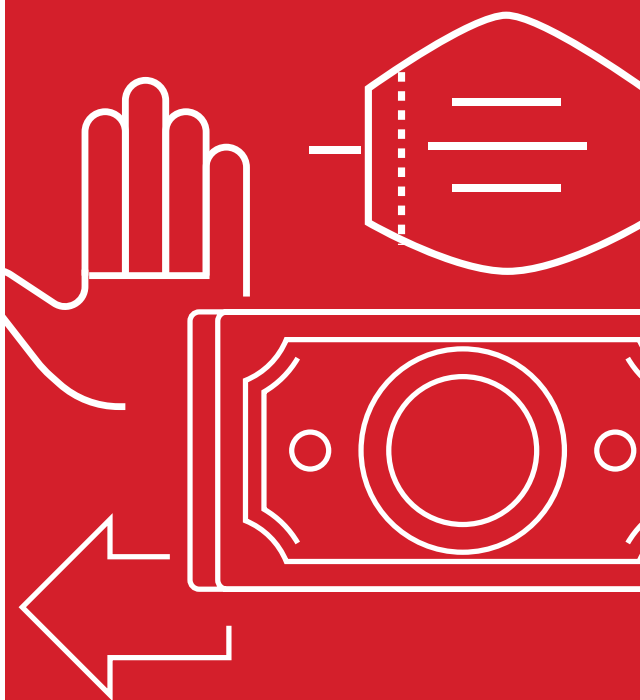
В ходе подготовки технико-экономического обоснования или проведения быстрой оценки рынка выясните у представителей местного населения, каковы их потребности, намерения и предпочтения относительно получения помощи в денежной или натуральной форме. В случае если предпочтительным вариантом является помощь в денежной форме, уточните, каким образом они хотели бы получить денежные средства (например, посредством мобильных денежных переводов, на предоплаченную карту или в виде наличных денежных средств).

+ **Инструментарий денежной помощи в чрезвычайных ситуациях (ИДПЧС)** включает ряд полезных инструментов для решения данной задачи, которые доступны здесь: **Шаблон вопросов о правах и полномочиях по распоряжению денежными средствами на уровне сообщества (M2211)**, **Шаблон вопросов о правах и полномочиях по распоряжению денежными средствами на уровне домашних хозяйств (M2212)** и **Шаблон вопросов о доступе населения к финансовым услугам и их использовании (M2222)**.

Рекомендации в связи с COVID-19

- Подумайте, имеются ли вторичные данные, которые вы можете использовать для подготовки технико-экономического обоснования вместо сбора первичных данных.
- Определите, возможен ли сбор данных в удаленном режиме, например в ходе телефонных разговоров с ключевыми участниками опроса.
- Определите (в ходе опроса населения и по возможности посещения рынков), открыты и работают ли рынки.
- Особое внимание уделите рассмотрению вопроса о наличии уязвимых групп населения, которые могут испытывать сложности с получением доступа на рынок (например, пожилые люди или лица с хроническими заболеваниями, которые могут подвергаться повышенному риску заражения COVID-19).
- **+** Вы можете использовать **инструмент ИДПЧС: Доступ населения на рынки (M2221)**.

Участие сообщества и подотчетность (УСП) в рамках Денежной и ваучерной помощи (ДВП) в период пандемии COVID-19



Подготовка и разработка

Выясните, действуют ли местные комитеты, с которыми вы можете связаться по вопросу представления информации о Красном Кресте, наших основополагающих принципах и целях программы ДВП. Обязательно свяжитесь с женщинами, пожилыми людьми, лицами с инвалидностью и представителями других уязвимых групп населения. В случае отсутствия комитета рассмотрите возможность его учреждения. Четко сформулируйте функцию комитета до, во время и после реализации программы ДВП.

+ (1) См. перечень вопросов, которые необходимо задать во время встречи с населением, и используйте **инструмент 12** из инструментария УСП, который содержит шаблон положений об обязанностях местного комитета.

Целевая работа с конкретными группами может приводить к возникновению напряженности. Обсудите предлагаемые критерии отбора с местным комитетом и, если они не вызвали возражения, спросите, какие сложности это может создать и как их можно устранить.

После согласования критериев отбора с местным комитетом эту информацию необходимо распространить среди более широкого круга посредством использования надежных каналов коммуникации. К таким каналам может относиться собрание населения, объявление по радио, визиты на дом, социальные сети, телефонные звонки или СМС-сообщения.

+ Используйте **инструментарий оперативной коммуникации** для оценки, организации различных каналов коммуникации и управления ими.

Для снижения риска сужения охвата помощи рассмотрите возможность получения сведений из надежных источников, которые могут быть подтверждены. Такими надежными источниками могут быть, например, государственные социальные службы и местные органы власти, волонтеры, религиозные или общинные лидеры и группы гражданского общества.

Рекомендации в связи с COVID-19

- Изучите все ограничения, установленные государственными органами здравоохранения в отношении собраний.
- При проведении местных собраний участники должны соблюдать социальную дистанцию в соответствии с действующими рекомендациями. В случае если это невозможно, рассмотрите возможность поручить распространение информации членам местного комитета или авторитетному местному активисту.
- Существует вероятность того, что для получения обратной связи общение с ключевыми участниками опроса будет возможно только по телефону. Это все же позволит обеспечить широкое участие представителей целевой аудитории помощи в формировании критериев отбора, и полученные сведения следует зафиксировать в документах.
- Во время пандемии COVID-19 следует избегать использования каналов коммуникации, образующих скопления людей, например крупномасштабных собраний населения, мероприятий передвижных кинотеатров или объявлений через ромкоговоритель, для прослушивания которых люди могут стоять в непосредственной близости друг от друга.
- Ограничения на передвижение в период пандемии COVID-19 могут затруднять оценку и работу системы подтверждения, и использование надежных источников (и сверка с такими источниками) стало играть более важную роль. В тех случаях, когда данные, собираемые от потенциальных получателей помощи, должны быть переданы третьим лицам, обеспечьте получение соответствующего согласия, пояснив, какая информация и на каком основании будет передана.

Участие сообщества и подотчетность (УСП) в рамках Денежной и ваучерной помощи (ДВП) в период пандемии COVID-19



cash-hub.org
communityengagementhub.org

Подготовка и разработка

Поговорите с представителями уязвимых групп населения, например пожилыми людьми, беременными и кормящими женщинами, людьми с инвалидностью, о том, столкнутся ли они с препятствиями при осуществлении доступа к денежным средствам или использовании цифровых технологий для регистрации (например, при самостоятельной регистрации). Обсудите возможные решения для устранения выявленных препятствий.

В соответствующих случаях рассмотрите направление списка получателей денежных средств местному комитету для подтверждения. Возможно, целесообразно также будет сделать этот список открытым для всеобщего ознакомления, разместив его в надежном и легкодоступном месте.

Спросите, что предпочтительнее — прохождение опроса или предоставление обратной связи в Красный Крест? Используйте ответы для настройки механизма подачи жалоб и обратной связи, который должен применяться на всех этапах реализации программы ДВП. В противном случае, если в рамках НО уже существует механизм подачи жалоб или более широкие меры гуманитарного реагирования, обеспечьте четкое информирование о них населения.

+ Для настройки механизма обратной связи и управления его функционированием используйте **стартовый набор инструментов обратной связи**.

Проведите обучение или брифинг для волонтеров по основам взаимодействия с населением и учету в деятельности аспектов, связанных с социальной защитой, гендерной проблематикой и общим охватом.

+ (2) См. перечень тем для обучения.

Рекомендации в связи с COVID-19

• В целях минимизации риска распространения COVID-19 многие НО перешли от очного взаимодействия к использованию цифровых технологий, однако это повышает риск оставить за рамками охвата тех людей, которые не имеют к ним доступа. Ряд НО устранили это препятствие путем мобилизации местных добровольцев или находящихся в соответствующем регионе сотрудников отделений в целях оказания конкретной поддержки определенным группам населения, подвергающимся риску исключения из сферы охвата помощи.

• Даже в условиях пандемии COVID-19 ряд НО выборочно посещают (с соблюдением социального дистанцирования) домохозяйства в рамках процедуры подтверждения. Вместе с тем во многих случаях подтверждение осуществляется с помощью специальных телефонных опросов для подтверждения соответствия критериям участия, которым могут быть обучены персонал и волонтеры для предотвращения ошибок при отборе.

• Рассмотрите возможность использования телекоммуникационных каналов подачи жалоб и предоставления обратной связи, например горячих линий, СМС-сообщений, социальных сетей и прямых радиопередач.

+ Используйте **Руководство для Национальных обществ по дистанционному информированию о рисках и взаимодействию с населением в период пандемии COVID-19**.

• Кроме того, рассмотрите возможность организации обучения в области информирования о рисках и взаимодействия с населением удаленно или в виде мероприятия с соблюдением социальной дистанции.

+ Учебные материалы доступны в Центре УСП: <https://communityengagementhub.org/resource/1-day-rapid-training-on-rcce-for-COVID-19/>

Участие сообщества и подотчетность (УСП) в рамках Денежной и ваучерной помощи (ДВП) в период пандемии COVID-19



cash-hub.org
communityengagementhub.org

Подготовка и разработка

Предоставьте волонтерам листок с вопросами и ответами в целях обеспечения единого подхода в процессе информирования при работе с населением.

+ (3) См. вопросы в разделе «Вопросы и ответы».

Рекомендации в связи с COVID-19

- Есть вероятность, что представители населения будут задавать вопросы, которые не относятся к сфере действия программы ДВП, включая вопросы о пандемии COVID-19. Ответы на них также необходимо отразить в листе вопросов и ответов. Во всех случаях, когда это возможно, ориентируйтесь на рекомендации Министерства здравоохранения и ВОЗ.

Реализация

До распределения денежной помощи выделите время, в течение которого волонтеры пояснят получателям денежных средств, как работает процесс распределения, почему отобрали именно их, сколько денежных средств и в течение какого срока они будут получать, а также о том, как и когда они получают доступ к денежным средствам.

+ (4) См. перечень ключевых сведений, которые необходимо включить в информационную работу с населением.

Выделите время на разъяснение критериев отбора тем, кого не выбрали в качестве получателей помощи: именно они могут подорвать реализацию вашей программы или распространить дезинформацию либо слухи о Красном Кресте.

Используйте надежные и предпочтительные каналы коммуникации для распространения ключевой информации среди населения до и после распределения средств.

+ (4) См. перечень ключевых сведений, которые необходимо включить в информационную работу с населением.

Рекомендации в связи с COVID-19

- По возможности используйте удаленный формат работы или формат, который позволяет соблюдать социальную дистанцию и избегать массовых скоплений.
- По возможности используйте удаленный формат работы или формат, который позволяет соблюдать социальную дистанцию и избегать массовых скоплений.
- Эффективное распространение ключевой информации возможно посредством таких каналов, как распространение иллюстрированных буклетов или плакатов, радиопрограммы, социальные сети или СМС-сообщения.
- Согласуйте с коллегами из подразделения по информированию о рисках и взаимодействию с населением / УСП наиболее подходящие каналы коммуникации и применяйте результаты исследования осведомленности, отношения и практики (при их наличии) в отношении наиболее часто используемых и надежных информационных каналов.

Участие сообщества и подотчетность (УСП) в рамках Денежной и ваучерной помощи (ДВП) в период пандемии COVID-19



cash-hub.org
communityengagementhub.org

Реализация

Подключите к процессу регистрации местный комитет, поскольку он может оказать помощь в подтверждении отобранных домашних хозяйств.

Во время регистрации должны быть собраны разукрупненные данные (по полу, возрасту, инвалидности).

В целях минимизации риска сексуальной эксплуатации, сексуальных надругательств и коррупции обеспечьте максимально широкое информирование населения о безвозмездном характере помощи. Ниже приведен список способов такого информирования.

+ **(5)** См. перечень способов информирования.

В случае организации физического пункта распределения помощи обеспечьте достаточное количество иллюстрированных указателей на местном языке. В первую очередь предоставляйте услуги уязвимым группам населения: беременным женщинам, пожилым людям и людям с инвалидностью. Следует организовать работу стойки информации с четким порядком ответа на различные вопросы, жалобы и обратную связь.

+ **(6-8)** См. перечень рекомендуемых указателей и рекомендации по организации работы стойки информации.

Рекомендации в связи с COVID-19

- Избегайте организации масштабных мероприятий по регистрации с массовыми скоплениями, проводите менее масштабные мероприятия либо осуществляйте подтверждение в формате визитов на дом (с соблюдением социальной дистанции и прочих мер защиты по необходимости) либо по телефону.

- По возможности используйте удаленный формат работы или формат, который позволяет соблюдать социальную дистанцию и избегать массовых скоплений.

- Эффективное распространение ключевой информации возможно посредством таких каналов, как распространение иллюстрированных буклетов или плакатов, радиопрограммы, социальные сети или СМС-сообщения.

- Согласуйте с коллегами из подразделения по информированию о рисках и взаимодействию с населением / УСП наиболее подходящие каналы коммуникации и применяйте результаты исследования осведомленности, отношения и практики (при их наличии) в отношении наиболее часто используемых и надежных информационных каналов.

- По возможности избегайте организации физических пунктов распределения помощи (выдачи денежных средств в конвертах) и рассмотрите возможность использования мобильных денежных переводов или перечисления денежных средств на предоплаченные карты (с доставкой от двери до двери, по почте, в отделения банков), если эти способы осуществимы и вызывают доверие у населения.

- Более подробную информацию об организации распределения помощи с минимальными рисками распространения вируса см. в следующем руководстве:

Рекомендательная брошюра Центра денежной помощи: Денежная и ваучерная помощь (ДВП) в условиях пандемии COVID-19 и циклы проекта (раздел 5).

Центр ресурсов по источникам средств к существованию: Рекомендации по распределению помощи в условиях пандемии COVID-19

Рекомендации МККК: Денежная и ваучерная помощь в условиях пандемии COVID-19 (раздел 1.2)

Участие сообщества и подотчетность (УСП) в рамках Денежной и ваучерной помощи (ДВП) в период пандемии COVID-19



cash-hub.org
communityengagementhub.org

Реализация

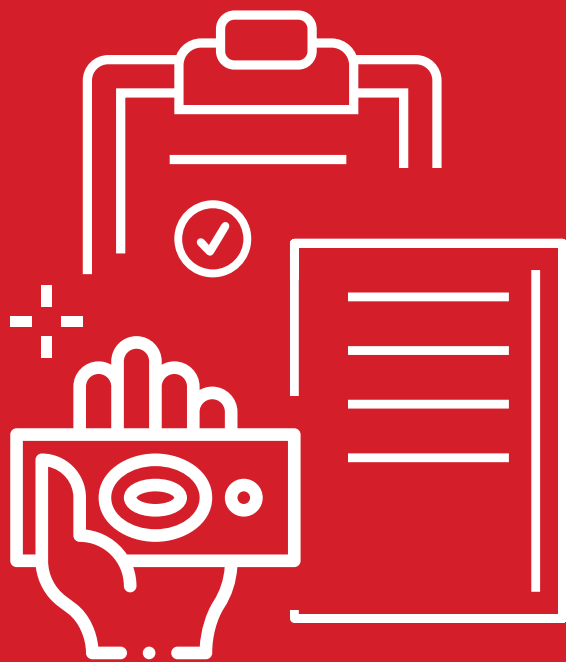
Рекомендации в связи с COVID-19

(Продолжение. Начало на предыдущей странице.)

- В случае физического распределения денежных средств в пунктах убедитесь, что люди стоят в очереди на расстоянии 2 м друг от друга, в пункте имеются дезинфекционные установки и у персонала и волонтеров есть доступ к маскам. В ряде случаев, когда получателям средств необходимо было подтвердить получение помощи подписью, НО отдавали получателю ручку, выданную для проставления подписи. Избегайте ситуаций, когда несколько получателей прикасаются к одной и той же поверхности, листу бумаги, экрану или ручке, кроме случаев, когда до и после использования указанных объектов организовано мытье рук.
 - Получателям денежных средств, относящимся к уязвимым для коронавируса COVID-19 группам (пожилым людям или людям с хроническими заболеваниями), следует предоставить возможность назначить доверенное лицо для получения денежных средств. Во избежание взяточничества или мошенничества Национальное общество должно тщательно контролировать такие случаи.
 - В ходе распределения помощи предоставляйте информацию, предусмотренную в рамках деятельности по информированию о рисках и взаимодействию с населением, в частности о надлежащих методах обеспечения санитарно-гигиенической безопасности. См. перечень подлежащих распространению сведений в рамках деятельности по информированию о рисках и взаимодействию с населением ниже.
- +** См. перечень подлежащих распространению сведений в рамках деятельности по информированию о рисках и взаимодействию с населением ниже.

Обеспечьте наличие актуального перечня с контактной информацией учреждений, работающих в области противодействия сексуальному и гендерному насилию, защиты детей, служб правовой и психологической помощи, в которые следует направлять жертв сексуального и гендерного насилия или детей, сообщающих об эпизоде насилия.

Участие сообщества и подотчетность (УСП) в рамках Денежной и ваучерной помощи (ДВП) в период пандемии COVID-19



cash-hub.org
communityengagementhub.org

Контроль и оценка

Во время мониторинга на выходе / мониторинга в период после распределения помощи задавайте вопросы, которые позволят проверить надлежащий уровень взаимодействия с населением.

Вместе с ключевыми сотрудниками регулярно проводите обзор собираемой из нескольких источников обратной связи от населения после каждого распределения помощи и на всех этапах программы. Совместно согласуйте рекомендации и меры, которые необходимо принять до следующего распределения помощи.

Проведите совещание с участием волонтеров и местных активистов, чтобы получить от них обратную связь о том, что можно улучшить для следующего распределения помощи.

Рекомендации в связи с COVID-19

+ Используйте рекомендательную брошюру Центра денежной помощи: **Проведение мониторинга и оценки в отношении программы денежной и ваучерной помощи (ДВП) в условиях пандемии COVID-19**

1

Вопросы для рассмотрения во время первой встречи с представителями населения

- На каком языке чаще всего говорит местное население?
- Какой способ наилучшим образом подходит для информирования населения о происходящем? Например, какие каналы коммуникации использует население?
- Должны ли мы знать о каких-либо областях напряженности среди местного населения при разработке настоящей программы? Существует ли вероятность того, что своими действиями мы подвергнем кого-либо опасности?
- Как население предпочитает получать денежные средства? Столкнутся ли представители уязвимых групп населения (пожилые люди, люди с хроническими заболеваниями и инвалидностью) с препятствиями при получении денежных средств или осуществлении доступа на рынки?
- При необходимости организации физического пункта распределения помощи на какое время следует запланировать предоставление помощи, чтобы обеспечить возможность присутствия мужчин, женщин, людей с инвалидностью, работников, домохозяйств с одним человеком во главе и т. д.?
- Где можно организовать пункт для безопасного распределения помощи? Смогут ли мужчины, женщины, пожилые люди, люди с хроническими заболеваниями, инвалидностью и т. д. безопасно добраться до этого места?
- Как можно гарантировать доступ к распределению помощи людям с инвалидностью, хроническими заболеваниями и пожилым людям?
- Что можно сделать, чтобы дети не потерялись на территории пункта распределения помощи?

Участие сообщества и подотчетность (УСП) в рамках Денежной и ваучерной помощи (ДВП) в период пандемии COVID-19



cash-hub.org
communityengagementhub.org

2

Аспекты УСП, защиты, гендерной проблематики и общего охвата, которые необходимо включить в процесс обучения волонтеров

- Обзорная информация (особенно если волонтеры впервые работают с Международным движением Красного Креста и Красного Полумесяца) о цели оценки, процедурах и режимах распределения помощи, обосновании критериев отбора, чтобы волонтеры смогли уверенно отвечать на вопросы населения.
- Все сотрудники и волонтеры до начала работы должны подтвердить подписью ознакомление с Кодексом поведения и пройти соответствующее обучение, в том числе в области защиты от сексуальной эксплуатации и сексуальных надругательств, а также узнать о порядке сообщения о случаях ненадлежащего поведения.
- Развитые навыки коммуникации, четкое донесение информации, уважительное отношение к собеседникам.
- Как прямо и четко отвечать на вопросы, в том числе на деликатные темы, связанные с сексуальной эксплуатацией, сексуальными надругательствами, насилием или коррупцией.
- Как определить уязвимые группы населения, подверженные риску заражения COVID-19, и какие меры по охране здоровья следует принять, чтобы минимизировать повышение риска заражения для таких групп в результате нашей деятельности.
- Перейдите по [ссылке](#), чтобы **ознакомиться с учебными материалами в области УСП**.

3

Общие вопросы, которые должны быть включены в лист вопросов и ответов для волонтеров

- Что представляет собой Международное движение Красного Креста и Красного Полумесяца?
- Сколько денег я получу?
- Когда и в течение какого периода мне будут поступать выплаты денежных средств?
- Как мне получить доступ к денежным средствам?
- Как использовать ваучер и что можно приобрести в обмен на ваучер?
- Каковы критерии отбора и почему?
- Почему вы не помогаете всем?
- Нужно ли мне платить за получение этой помощи?
- Нам нужна помощь прямо сейчас, почему вы задаете все эти вопросы?
- Когда вы вернетесь и что вы сделаете?
- Как стать волонтером?
- Как подать жалобу?

Участие сообщества и подотчетность (УСП) в рамках Денежной и ваучерной помощи (ДВП) в период пандемии COVID-19



cash-hub.org
communityengagementhub.org

- Перейдите **по ссылке, чтобы скачать шаблон листа вопросов и ответов**
- Куда можно обратиться для получения более подробной информации о COVID-19?
- Какие меры принимает Национальное общество КККП для минимизации риска распространения COVID-19 при реализации программы?
- Что делать, если я предполагаю, что у кого-то из членов моего домохозяйства COVID-19? (Кого мне необходимо уведомить? Как сдать тест? И другие вопросы, которые будут зависеть от условий, в которых вы работаете, и органов здравоохранения.)

4

Перечень ключевых сведений, которые необходимо включить в информационную работу с населением

- Какой объем денежных средств выдается в рамках одной выплаты и сколько выплат предполагается?
- Как получить доступ к денежным средствам (т. е. даты и время распределения помощи, как использовать средства в мобильном банке, в какой банк необходимо обратиться для получения предоплаченной карты, как использовать предоплаченную карту и т. д.): видеопозвоны и распространение информации на платформах Национального общества КККП либо распространение иллюстрированных буклетов.
- Как использовать ваучер и что можно приобрести в обмен на ваучер?
- Помощь предоставляется безвозмездно: в целях минимизации риска коррупции, гендерного насилия.
- Каковы критерии отбора: используйте иллюстрации для демонстрации (например, плакат с изображением беременной женщины, изображение полностью разрушенного дома).
- Как вы отбираете людей: для демонстрации соблюдения принципов справедливости и прозрачности, а также учета обеспокоенности людей относительно того, что их могут не включить в число получателей помощи.
- Почему вы не можете помочь всем: ограниченные ресурсы, необходимость расставлять приоритеты в пользу наиболее уязвимых групп населения, помощь нацелена на конкретную группу.
- Процедура подачи жалобы.
- **Перейдите по ссылке, чтобы скачать шаблон плаката**
- Какие меры охраны здоровья в свете пандемии COVID-19 необходимо принять при получении или использовании денежной и ваучерной помощи (т. е. сведение к минимуму перемещений и доступа на рынки в пиковое время).

Участие сообщества и подотчетность (УСП) в рамках Денежной и ваучерной помощи (ДВП) в период пандемии COVID-19



cash-hub.org
communityengagementhub.org

5

Методы предоставления информации населению

Во-первых, важно выяснить, каким образом население получает информацию сейчас, в условиях пандемии COVID-19. Вы можете узнать это, опросив местных активистов, пообщавшись с местными волонтерами либо собрав вторичные данные о медийном ландшафте страны (в строке поиска Google наберите «руководство по медийному ландшафту <название страны>»), однако следует убедиться, что оно не изменилось в период пандемии COVID-19. Эффективные варианты распространения информации включают:

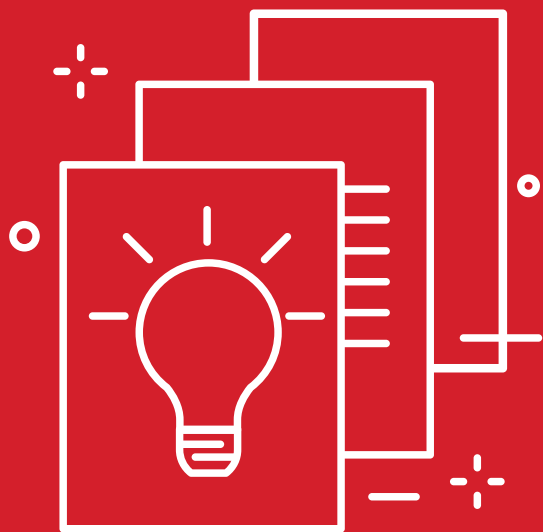
- поручение местным активистам и населению распространять информацию, однако необходимо проконтролировать, что они в действительности точно передают информацию и охватывают представителей уязвимых и потенциально маргинализированных групп населения;
 - отправка СМС-сообщений населению, если у вас есть соответствующие номера телефонов: это можно сделать с помощью сервиса массовой СМС-рассылки (наберите в строке поиска Google «сервис массовой СМС-рассылки»);
 - объявления на местной радиостанции;
 - с помощью грузовиков с громкоговорителями, которые проигрывают записанные сообщения, перемещаясь по территории (избегайте использования этого метода во время пандемии COVID-19);
 - с помощью социальных сетей, если доступ к ним имеет большая доля населения и если социальные сети считаются надежным источником;
 - размещение плакатов в ключевых местах местной территории (доски объявлений, школы, медицинские центры, рынки, автобусные остановки — во всех местах с высокой проходимостью в течение дня);
 - через местных волонтеров, однако они должны пройти обучение, и вам необходимо проверять, что они обеспечивают широкое информирование населения (только в том случае, если это возможно с соблюдением рекомендаций по сохранению социальной дистанции и использованием СИЗ);
 - проведение собрания населения, если местное сообщество достаточно немногочисленное (только в том случае, если это возможно с соблюдением правила сохранения социальной дистанции).
- **Для получения более подробной информации о выборе каналов коммуникации перейдите по этой ссылке.**

6

Указатели, которые необходимо разместить в пункте распределения помощи (при необходимости организации такого пункта)

Обратите внимание, что в период пандемии COVID-19 в целях минимизации риска распространения вируса многие Национальные общества не организуют распределения помощи с массовым скоплением людей (в натуральной форме или в форме наличных денежных средств). Вместо этого они используют альтернативные механизмы перевода средств, например мобильные денежные переводы, банковские переводы, инфраструктуру банка для доставки дебетовых карт, доставку помощи на дом, а в случае необходимости физического распределения помощи — обслуживание не более 10—20 человек за один раз для ограничения скопления людей и снижения риска заражения COVID-19.

Участие сообщества и подотчетность (УСП) в рамках Денежной и ваучерной помощи (ДВП) в период пандемии COVID-19



cash-hub.org
communityengagementhub.org

В случае необходимости распределения помощи указатели должны быть выполнены на местном языке и с использованием иллюстраций, если уровень грамотности невысокий; они должны включать:

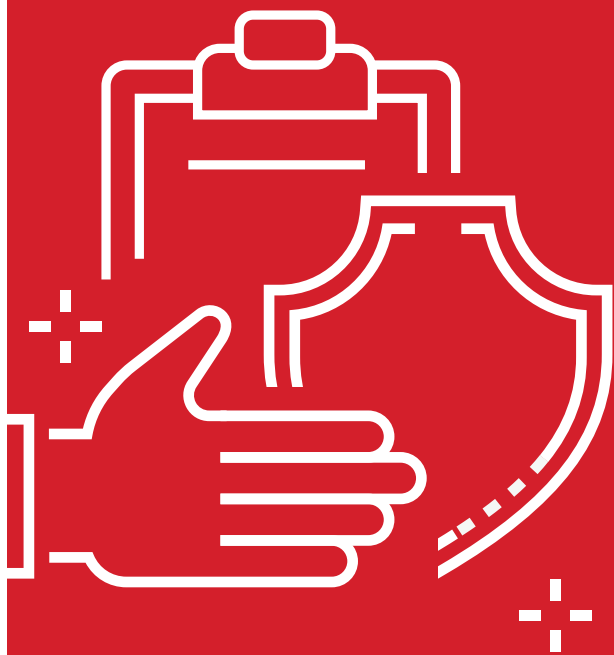
- перечень и изображение информации о точном объеме помощи, которая будет получена, регулярности и механизме ее предоставления (например, мобильный банк, дебетовые карты, банковский перевод и т. д.);
- в случае использования ваучеров информацию о том, как они будут работать (где их можно использовать, ограничения по статьям расходов, как максимально использовать их стоимость и т. д.);
- в случае использования распределения помощи информацию о разных зонах: например, расположение стойки информации, очереди, входа и выходов, как добраться и соблюдать меры безопасности с учетом риска заражения COVID-19 на территории объекта распределения средств;
- обозначение географической области, охватываемой программой помощи; это поможет информировать людей, которые не проживают в целевом регионе;
- изображения и разъяснение критериев отбора: беременные женщины, пожилые люди, лица без дохода и т. д.;
- в целях минимизации гендерного насилия и коррупции размещение плакатов с разъяснением безвозмездного характера помощи;
- плакаты с информацией о горячих линиях, где можно выразить обеспокоенность, в том числе сообщить о гендерном насилии, коррупции, а также получить информацию о том, где можно получить помощь в связи с сексуальным и гендерным насилием;
- плакаты с разъяснением того, как минимизировать риск заражения COVID-19 с помощью сохранения социальной дистанции, использования масок, организации одностороннего потока людей, ограничения прохода в определенные зоны и пропаганды мытья рук; кроме того, на территории объекта распределения помощи с помощью указателей или разметки на полу должны быть размечены 2-метровые расстояния для содействия соблюдению дистанции, а также обеспечено достаточно пространства для людей, одновременно получающих помощь (с учетом использования пакетной обработки); возможно, потребуется предусмотреть особые послабления для пожилых людей, а также людей с хроническими заболеваниями, которые могут подвергаться риску заражения COVID-19. Внизу данной страницы приведена некоторая инфографика МФКК в связи с COVID-19: <https://media.ifrc.org/ifrc/emergency/global-COVID-19/>

7 Рекомендации по организации работы стойки информации

Стойка информации крайне важна при распределении помощи, так как обеспечивает посетителям возможность задать вопросы за пределами основной зоны распределения помощи, что снижает вероятность нарушения процесса распределения помощи, а местное население ощущает, что к его мнению прислушиваются. Некоторые рекомендации по организации работы стойки информации:

- разработайте четкий процесс реагирования на различные вопросы и жалобы: заранее определите, как вы будете отвечать на такие обращения, как «Я соответствую критериям, но вы не провели оценку моего положения», и четко разграничьте вопросы, на которые вы можете ответить, и вопросы, на которые вы не можете дать ответа. По возможности организуйте процедуру расследования, если создается впечатление, что в процессе регистрации кто-то был не учтен. Одним из вариантов может быть привлечение к работе местных лидеров (если они вызывают доверие) для проверки поступающих жалоб;

Участие сообщества и подотчетность (УСП) в рамках Денежной и ваучерной помощи (ДВП) в период пандемии COVID-19



cash-hub.org
communityengagementhub.org

- организуйте дополнительное обучение по вопросам обеспечения взаимодействия с населением для волонтеров, которые будут отвечать за работу стойки информации;
- подготовьте лист вопросов и ответов, который поможет волонтерам на стойке информации ответить на наиболее вероятные вопросы;
- стойка информации должна быть отделена от зоны распределения помощи, должна обеспечивать возможность конфиденциальной подачи жалоб, а также должна включать одного волонтера мужского пола и одного волонтера женского пола;
- организуйте стол и стулья для волонтеров и человека, подающего жалобу;
- стойка информации должна быть четко обозначена указателями;
- предусмотрите порядок регистрации обратной связи: на бумаге, в электронной таблице в ноутбуке, на мобильном устройстве с помощью средств мобильного сбора данных;
- по возможности предусмотрите перечень других учреждений, в которые вы будете направлять людей для получения специализированных услуг (учреждения, работающие в области противодействия сексуальному и гендерному насилию, больницы, пункты водоснабжения и продовольственной помощи, группы психологической помощи и т. д.).
- **Для получения более подробной информации об инструкциях и инструментах системы обратной связи перейдите по этой ссылке.**

8

Функции волонтеров в рамках взаимодействия с населением во время физического распределения помощи

Помимо волонтеров, необходимых для распределения помощи, рассмотрите привлечение:

- двух волонтеров для работы стойки информации;
- двух-трех волонтеров для контроля, прибывающих в пункт распределения помощи, обеспечения соблюдения социальной дистанции и принятия других защитных мер (например, мытья рук и использования масок). Эти волонтеры, работающие на входе и выходе из пункта распределения помощи, должны быть готовы предоставить информацию и ответить на вопросы, связанные с распределением помощи.

9

Аспекты, связанные с УСП и защитой, гендерной проблематикой и всеохватностью, которые вы можете включить в процесс мониторинга в период после распределения помощи

Помимо волонтеров, необходимых для распределения помощи, рассмотрите следующие аспекты:

- Была ли у вас возможность безопасно получить денежную или ваучерную помощь? Если нет, что можно улучшить для повышения степени безопасности?
- Получили ли вы заблаговременную информацию о том, в каком объеме и когда вы получите денежные средства?

Участие сообщества и подотчетность (УСП) в рамках Денежной и ваучерной помощи (ДВП) в период пандемии COVID-19



- В случае ваучерной помощи были ли вы информированы заранее о стоимости ваучера или перечне товаров, которые можно на него приобрести?
- Были ли вы удовлетворены объемом информации, предоставленной вам до получения денежных средств или ваучера? Если нет, какой информации вам не хватило?
- Удовлетворены ли вы процедурой отбора в рамках данной программы денежной или ваучерной помощи? Если нет, почему?
- Можете ли вы назвать основные причины, по которым вас отобрали?
- Пришлось ли вам платить за включение в список получателей денежной или ваучерной помощи? Если да, то кому?
- Получили ли вы достаточно информации о доступе к денежным средствам?
- Столкнулись ли вы с проблемами безопасности во время и (или) после получения денежных средств или ваучеров? Возникло ли у вас ощущение небезопасности?
- Вы бы предпочли получить другой вид помощи?
- Знали ли вы, как задать вопрос или подать жалобу?
- Если вы пользовались услугами стойки информации / горячей линии / волонтера, насколько вы удовлетворены полученным ответом?
- Насколько вы в целом удовлетворены действиями и поддержкой волонтеров и сотрудников движения Красного Креста и Красного Полумесяца?
- Имеются ли у вас какие-либо комментарии, идеи по усовершенствованию процесса или иная информация

Прочие полезные руководства

Дополнительные ресурсы

На странице [Центра УСП](#) опубликовано множество ресурсов, которые помогут обеспечить взаимодействие с населением в период пандемии COVID-19:

- **Рекомендации по взаимодействию с населением в условиях нехватки ресурсов, в дистанционном и очном форматах в период пандемии COVID-19 (инициатива в области информирования о рисках и взаимодействия с населением в рамках Глобальной сети предупреждения о вспышках болезней и ответных действий: МФКК, ЮНИСЕФ, ВОЗ)**
- **Как включить маргинализированные и уязвимые группы в процесс информирования о рисках и взаимодействие с населением? (Первоначальная версия) и Редакция № 1 (МФКК, УКГВ, ВОЗ)**
- **Руководство для Национальных обществ по безопасному дистанционному информированию о рисках и взаимодействию с населением в период пандемии COVID-19 (МФКК) – Руководство по предотвращению и искоренению социальной стигматизации, связанной с COVID-19 (МФКК)**