

Памятка по СЕА для ДВП

Денежно-ваучерная помощь (ДВП) может быть способом помощи, расширяющим права и возможности, поскольку она помогает передавать полномочия по принятию решений в руки сообществ, чтобы они могли достойно выходить из кризиса. Это возможно только в том случае, если мы сможем обеспечить участие и вовлечение сообществ в данную деятельность на протяжении всего цикла реализации программы. В данной памятке описаны практические действия, которые вы можете предпринять до, во время и после реализации программы Помощи наличными и ваучерами, чтобы помочь интегрировать принципы Вовлечения сообществ и ответственности (СЕА) и аспекты защиты, гендерного равенства и инклюзивности (PGI). Кроме того, документ содержит ссылки на конкретные рекомендации и инструменты.

Более подробные рекомендации по СЕА представлены в [Руководстве Международного движения Красного Креста и Красного Полумесяца по вовлечению сообществ и ответственности](#) (2-е издание). Руководство предназначено для Национальных обществ, которые хотят улучшить свои методы взаимодействия с сообществами, и актуально для всех секторов, в которых используется ДВП. Прилагаемый пересмотренный [Набор инструментов СЕА](#) включает шаблоны, контрольные списки и подробные инструкции.

Обеспечение готовности и планирование

- В процессе подготовки технико-экономического обоснования или экспресс-оценки рынка поговорите с представителями сообщества об их потребностях, намерениях и предпочтениях в отношении получения помощи в денежной или неденежной форме. Если предпочтительным вариантом является получение денежных средств, спросите, как они хотели бы их получить (например, мобильный денежный перевод, предоплаченная карта или наличные денежные средства).
- Спросите, существуют ли в сообществе какие-либо комитеты, с которыми вы могли бы связаться, чтобы рассказать о Красном Кресте, наших основополагающих принципах и целях программы ДВП. Обязательно привлекайте к участию женщин, мужчин, пожилых людей, лиц с ограниченными возможностями и другие потенциально уязвимые группы населения. Если такой комитет отсутствует, рассмотрите возможности его создания. Четко определите, какую роль комитет будет выполнять до, во время и после реализации программы ДВП.

Вопросы, которые следует рассмотреть на первых встречах с представителями сообщества

- На каком языке чаще всего говорят люди в сообществе?
- Каким способом лучше всего информировать людей в сообществе о том, что происходит? Например, какие каналы связи они используют?
- Существуют ли в сообществе какие-либо противоречия и конфликтные ситуации, о которых мы должны знать при разработке данной программы? Существует ли вероятность, что мы можем подвергнуть кого-то риску?
- Как бы люди в данном сообществе предпочли получать денежные средства? Будут ли возникать какие-либо препятствия для уязвимых групп населения, таких как пожилые люди, лица с хроническими заболеваниями и лица с ограниченными возможностями, при получении денежных средств или доступе к рынкам?
- Если требуется физическое распределение, то когда должно происходить процесс распределения денежных средств, чтобы в нем могли принять участие мужчины, женщины, лица с ограниченными возможностями, работающие люди, семьи с одним основным кормильцем и т. д.?
- Какое место было бы безопасным для осуществления распределения помощи? Могут ли мужчины, женщины, пожилые люди, лица с ограниченными возможностями и т. д. безопасно добраться до такого места?
- Как мы можем обеспечить, чтобы люди с ограниченными возможностями, лица с хроническими заболеваниями и пожилые люди имели доступ к распределению?
- Как мы можем обеспечить, чтобы на месте распределения дети не отделялись от своих родителей и не терялись?

- **Используйте Инструмент 12 из Набора инструментов СЕА для создания шаблона технического задания для комитета сообщества**

- Ориентация на конкретные группы может вызвать противоречия и конфликтные ситуации. Обсудите предложенные критерии отбора с комитетом сообщества и спросите, согласны ли они с ними, какие проблемы это может вызвать и как их можно решить.
- После согласования критериев отбора с комитетом сообщества распространите информацию среди более широких слоев населения в сообществе по надежным каналам связи. Это можно сделать на собрании сообщества, по радио, путем подомового/поквартирного обхода, в социальных сетях, по телефону или SMS.

❖ **Используйте «единую горячую линию» для оценки и наладки различных каналов связи и управления ими**

- Рассмотрите рекомендации из надежных источников, которые можно проверить, чтобы снизить вероятность того, что какие-то группы или лица не получают помощь. Надежными источниками могут быть, например, государственные социальные службы и местные органы власти, волонтеры, религиозные лидеры или видные деятели общины и группы гражданского общества.
- Поговорите с уязвимыми группами, такими как пожилые люди, беременные и кормящие женщины или лица с ограниченными возможностями, о том, столкнутся ли они с препятствиями при получении денежной помощи или с препятствиями при использовании цифровых технологий для регистрации (например, при самостоятельной регистрации). Обсудите возможные пути устранения выявленных препятствий.
- При необходимости рассмотрите возможность передачи списка получателей наличных денежных средств в комитет сообщества для проверки. Возможно, вы решите дополнительно опубликовать его публично в надежном и легкодоступном месте.
- Спросите людей о том, какой они предпочитают способ коммуникации для направления вопросов или обратной связи Красному Кресту. Используйте информацию о таких предпочтительных способах для наладки механизма подачи жалоб и обратной связи, который должен работать в течение всего периода реализации программы ДВП. В качестве альтернативы, если в НО или в рамках более широкой схемы гуманитарного реагирования уже существует механизм подачи жалоб, обязательно четко оповестите о нем сообщество.

❖ **Используйте стартовый комплект для обратной связи для наладки механизма обратной связи и подачи жалоб и управления им**

- Обучайте или инструктируйте волонтеров по основным аспектам вовлечения сообщества, защиты, гендерного равенства и инклюзивности.

Темы СЕА и PGI, которые следует включить в программу обучения волонтеров:

- Обзор деятельности организации (особенно если волонтеры являются новичками в Международном движении Красного Креста и Красного Полумесяца), цель оценки, процессы и способы распределения наличных денежных средств, обоснование критериев отбора, чтобы волонтеры могли уверенно отвечать на вопросы членов сообщества
- Все сотрудники и волонтеры должны были подписать Кодекс поведения и пройти инструктаж по нему, в том числе по вопросам предотвращения случаев сексуальной эксплуатации и надругательства и реагирования на них, а также по тому, как сообщать о неправомерных действиях
- Хорошие коммуникативные навыки и умение четко и уважительно разговаривать с людьми
- Как честно и четко отвечать на вопросы, включая деликатные вопросы, связанные с сексуальной эксплуатацией и надругательством, насилием или коррупцией

❖ Учебно-методические материалы по СЕА доступны по [ссылке](#).

➤ Предоставьте волонтерам лист вопросов и ответов, чтобы они могли использовать его в сообществах для последовательного обмена информацией.

Общие вопросы, которые следует включить в лист вопросов и ответов для волонтеров:

- *Что такое Красный Крест/Красный Полумесяц?*
- *Сколько наличных денежных средств я получу?*
- *Когда я получу наличные денежные средства и в течение какого времени я буду получать денежные выплаты?*
- *Как я могу получить доступ к наличным денежным средствам?*
- *Если это ваучер, то как его использовать и что можно обменять на него?*
- *Каковы критерии отбора и почему?*
- *Почему вы помогаете не всем?*
- *Должен/должна ли я платить за эту помощь?*
- *Нам нужна помощь сейчас, так почему же вы задаете все эти вопросы?*
- *Когда вы вернетесь и что будете делать?*
- *Как я могу стать волонтером?*
- *Как я могу подать жалобу?*

❖ Образец листа вопросов и ответов доступен по [ссылке](#).

Реализация

- Прежде чем начать процесс распределения наличных денежных средств, дайте волонтерам время объяснить получателям наличных денежных средств, как происходит процесс распределения, почему были выбраны именно они, сколько наличных денежных средств они получают и на какой срок, а также как и когда они смогут получить доступ к наличным денежным средствам.
- Выделите дополнительное время, чтобы объяснить критерии отбора тем, кто отбор не прошел – именно они могут помешать вашей программе или распространить дезинформацию или слухи о Красном Кресте.
- Используйте надежные и предпочтительные каналы связи для обмена ключевой информацией с сообществом до и во время процесса распределения.

Список ключевой информации, которой следует поделиться с сообществами:

- Сколько наличных денежных средств распределяется в рамках каждой частичной выплаты и сколько выплат получают люди?
- Как получить доступ к наличным денежным средствам (например, даты и время проведения распределения, как использовать мобильные денежные переводы, в какой банк обращаться при использовании предоплаченных карт, как использовать предоплаченную карту и т.д.) – демонстрация фильмов и распространение их на платформах Национального общества Международного движения Красного Креста и Красного Полумесяца или распространение листовок с изображениями
- Если это ваучер, то как его использовать и что можно обменять на него?
- Данная помощь предоставляется бесплатно, чтобы свести к минимуму риск коррупции, сексуальной эксплуатации и надругательства
- Каковы ваши критерии отбора – используйте фотографии, чтобы продемонстрировать их (например, плакат с изображением беременной женщины, фотография полностью разрушенного дома).
- Как вы отбираете людей – чтобы продемонстрировать, что данный процесс проводится честно и прозрачно, и устранить любые опасения людей по поводу того, что их не включили в список
- Почему вы не в состоянии помочь всем – ограниченные ресурсы, необходимость уделять приоритетное внимание наиболее уязвимым слоям населения, чтобы помощь была направлена на конкретную группу
- Процесс подачи жалобы

- Привлекайте комитет сообщества к процессу регистрации, поскольку он может помочь в проверке домохозяйств.
- Во время регистрации необходимо собрать данные в подробной разбивке (пол, возраст, ограниченные возможности).
- Широко распространяйте в сообществе информацию о том, что помощь предоставляется бесплатно, чтобы свести к минимуму риск сексуальной эксплуатации, надругательства и коррупции. Ниже приведен список применимых методов

Методы обмена информацией с сообществами:

Во-первых, важно выяснить, как сообщество получает информацию. Вы можете сделать это, обратившись к видным деятелям общины, местным волонтерам или используя вторичные данные об информационном пространстве в стране (руководство Google по информационному пространству). Подходящие варианты включают в себя следующие:

- Обратиться к видным деятелям и представителям сообщества с просьбой распространить информацию – однако, вам нужно убедиться, что они действительно распространяют точную информацию и охватывают уязвимые и потенциально маргинализированные группы в сообществе
- Отправлять SMS-сообщения людям из сообщества, если у вас имеются их телефонные номера – вы можете сделать это с помощью сервиса массовых рассылок SMS-сообщений («сервис массовых рассылок SMS-сообщений» Google)
- Озвучивать объявления по местному радио

- *Использовать машины со звукоусилительной установкой, т.е. транспортные средства с громкоговорителями, которые воспроизводят записанные сообщения и перемещаются по территории, занимаемой сообществом*
- *Использовать социальные сети, если сообщество имеет широкий доступ и считает их надежным источником*
- *Расклеивать плакаты в ключевых общественных местах сообщества (доски объявлений, школы, медицинские центры, рынки, автобусные станции – везде, где люди часто проходят в течение дня)*
- *Привлекать волонтеров из сообщества – однако, они должны быть обучены, и вам необходимо следить за тем, чтобы они широко распространяли информацию*
- *Проводить собрания сообщества – если сообщество достаточно маленькое*

❖ **Более подробная информация о выборе каналов связи доступна по [ссылке](#).**

- Если вы используете физическое место для распределения помощи, убедитесь, что на нем много вывесок с изображениями и на местном языке. В первую очередь обслуживайте уязвимые группы населения – беременных женщин, пожилых людей, любых лиц с ограниченными возможностями.
- На месте следует предусмотреть информационную стойку с четким описанием порядка рассмотрения различных вопросов, жалоб и обратной связи.

Вывески на месте распределения помощи:

- *Используйте местные языки и изображения, если уровень грамотности населения низкий, и включайте*
- *Список и изображения того, сколько именно наличных денежных средств люди будут получать, с какой регулярностью и с помощью какого механизма (например, мобильные денежные переводы, дебетовые карты, банковские переводы и т.д.).*
- *Если будут использоваться ваучеры – то как они будут работать (с точки зрения того, где их можно обменять, какие ограничения на товары применяются, как максимально эффективно использовать их стоимость и т.д.)*
- *Если необходимо использовать процесс распределения, следует обозначить различные участки, на которых он будет осуществляться – например, где находится информационная стойка, куда люди встают в очередь, где находятся входы и выходы, а также как безопасно добраться до места распределения помощи и находиться на нем*
- *В рамках реагирования укажите географическую территорию, которую вы охватываете, – это поможет надлежащим образом реагировать на людей, которые приходят не из той территории, на которую вы ориентируетесь*
- *Изображения и объяснения критериев отбора – беременные женщины, пожилые люди, лица без дохода и т.д.*
- *Плакаты с пояснениями, что вся помощь оказывается бесплатно, чтобы свести к минимуму риск сексуальной эксплуатации, надругательства и коррупции*
- *Плакаты с информацией о любых существующих телефонных линиях помощи, по которым люди могут сообщать о своих проблемах, в том числе о случаях сексуальной эксплуатации и надругательстве, коррупции, или получать информацию о том, где можно получить помощь в связи с сексуальным и гендерно-обусловленным насилием*

Рекомендации по оформлению информационной стойки:

При осуществлении процесса распределения помощи очень важно предусмотреть информационную стойку, поскольку она является отдельным местом, куда люди могут прийти, чтобы задать свои вопросы, а значит, вероятность того, что ваш процесс распределения помощи будет нарушен, ниже, и люди будут чувствовать, что к их опасениям прислушиваются. Некоторые рекомендации по оформлению информационной стойки:

- *Разработайте четкий процесс реагирования на различные вопросы и жалобы – заранее решите, как вы будете отвечать на вероятные вопросы вроде «Я соответствую критериям, а вы меня не включили в свою оценку», и четко определите, на какие запросы вы можете ответить, а на какие – нет. По возможности проведите расследование, если людям действительно кажется, что их пропустили в процессе регистрации. Одним из вариантов может быть привлечение местных видных деятелей (если они заслуживают доверия) для проверки заявлений людей*
- *Проведите дополнительное обучение по вовлечению сообщества для волонтеров, которые будут находиться за информационной стойкой*
- *Подготовьте листа вопросов и ответов, чтобы помочь волонтерам, которые будут находиться за информационной стойкой, отвечать на различные вопросы, которые им, скорее всего, зададут*

- Информационная стойка должна быть отделена от места распределения помощи и обеспечивать конфиденциальность, чтобы люди могли подавать жалобы. Кроме того, стоять за ней должны волонтеры как мужского, так и женского пола
- Подготовьте стол и стулья как для волонтеров, так и для лиц, подающих жалобы
- Информационная стойка должна быть четко обозначена соответствующими указателями
- Предусмотрите метод регистрации полученной обратной связи – в форме бумажного документа, электронной таблицы на ноутбуке, мобильном устройстве, использующем мобильный сбор данных
- По возможности составьте список других организаций, в которые вы можете направить людей для получения конкретной помощи (сексуальное и гендерно-обусловленное насилие, больницы, водоснабжение, распределение продуктов питания, социально-психологическая помощь и т.д.).

❖ **Более подробные рекомендации и инструменты, связанные с системой организации обратной связи, доступны по [ссылке](#).**

Роль волонтеров по вовлечению сообщества при физическом распределении наличных денежных средств:

Помимо волонтеров, которые необходимы вам в процессе распределения помощи, рассмотрите возможность привлечь дополнительно:

- 2 волонтеров для работы на информационной стойке
- 2-3 волонтеров, которые помогут наблюдать за людьми, которые придут для получения помощи, и обеспечат социальное дистанцирование и другие меры защиты (например, мытье рук и ношение защитной маски для лица). Такие волонтеры на входе в место распределения и выходе из него также должны быть готовы предоставить информацию и ответить на вопросы, связанные с любым процессом распределения.

➤ Получите обновленный список и контактные данные организаций, занимающихся вопросами, связанными с сексуальным и гендерно-обусловленным насилием (СГОН), защитой детей, юридической и психологической помощью, чтобы направлять к ним жертв СГОН или детей, которые поделились с вами о случаях насилия.

Мониторинг и оценка

- Во время опросов по завершении программы / опросов в рамках мониторинга после распределения задайте несколько вопросов, чтобы оценить, насколько эффективно было вовлечено сообщество.
- Регулярно анализируйте обратную связь сообщества из разных источников с ключевыми сотрудниками после каждого процесса распределения и в течение всего периода реализации программы.
- Совместно согласовывайте рекомендации и действия, которые необходимо предпринять перед следующим процессом распределения помощи. Проводите опросы волонтеров и видных деятелей сообщества после выполнения процессов, чтобы узнать их мнение о том, что можно улучшить для следующего процесса распределения помощи.

Рекомендации по созданию механизма обратной связи/подачи жалоб

- Обеспечьте выделение достаточных кадровых ресурсов для выполнения данной задачи. Если вы организовали горячую линию, убедитесь, что четко указано, когда на нее можно звонить, и что кто-то готов отвечать на звонки
- Заведите журнал жалоб, в который будут заноситься все жалобы. Распределите жалобы по категориям в соответствии с их срочностью и серьезностью и предусмотрите колонку для регистрации ответов на них
- Ежедневно просматривайте обратную связь / жалобы, чтобы в кратчайшие сроки выявлять и устранять проблемы
- Обеспечивайте немедленное рассмотрение деликатных вопросов / жалоб (например, проблемы с банкоматами, мобильными телефонами и т.д.).
- Четко определите, кто и как будет рассматривать серьезные жалобы (сексуальное насилие, злоупотребление должностными полномочиями, мошенничество и т.д.) и как

В следующей таблице представлены ключевые инструменты СЕА для упомянутых выше видов деятельности (вставьте ссылки в колонку ниже):

Подэтап	Инструмент(ы) СЕА
Разработка плана СЕА	Инструмент 5: Рабочий план СЕА Инструмент 6: Инструмент бюджетирования СЕА Инструмент 7: Инструмент мониторинга и оценки СЕА Инструмент 4: Шаблон стратегии СЕА Инструмент 11: Контрольный перечень СЕА для составления планов
Наращивание кадрового потенциала	Инструмент 14: Инструктаж по СЕА для новых сотрудников и волонтеров Инструмент 10: Инструктаж по Кодексу поведения Инструмент 25: Инструктаж по СЕА в чрезвычайных ситуациях
Выбор каналов и инструментов связи	Инструмент 19: Матрица каналов коммуникации Инструмент 21: Изменение поведения и ресурсы КРРС
Разработка сообщений для целевой аудитории	Инструмент 14: Лист вопросов и ответов для волонтеров Инструмент 21: Изменение поведения и ресурсы RCCE
Разработка механизма обратной связи и подачи жалоб	Инструмент 15: Набор для обратной связи Инструмент 21: Изменение поведения и ресурсы RCCE
Анализ и обобщение полученного опыта	Инструмент 11: Контрольный перечень СЕА для составления планов Инструмент 12: Шаблон тематического исследования СЕА