**القائمة المرجعية للمشاركة المجتمعية والمساءلة للمساعدات النقدية والقسائم الغذائية في حالات الطوارئ**

توفر القائمة المرجعية هذه إجراءات عملية يمكن اتخاذها ضمن أهداف المساعدة النقدية والقسائم الغذائية لضمان مستوى جيد من المشاركة المجتمعية.. يمكن أن تكون المساعدات النقدية والقسائم الغذائية وسيلة تمكينية للمساعدة لأنها تساعد في وضع سلطة صنع القرار في أيدي المجتمعات، حتى يتمكنوا من التعافي من الأزمة بكرامة. وهذا ممكن فقط عندما نضمن المشاركة المجتمعية طوال دورة البرنامج.إن العديد من هذه الإجراءات مدرجة فعليا في إرشادات المساعدات النقدية والقسائم الغذائية لحالات الطوارئ[[1]](#footnote-1). يمكن استخدام القائمة أدناه "للتحقق من" الاشياء التي أُنجزت فعليا وتحديد أي ثغرات أو مجالات لتعزيز المشاركة المجتمعية فيها. هناك إجراءات دنيا و متقدمة ، اعتمادًا على مرحلة الاستجابة والقدرات والموارد المتاحة.

**بشكل عام، تطيق التدابير الدنيا:**

● في المراحل الأولى من الاستجابة، أي في الأشهر القليلة الأولى

● في حالات الطوارئ الصغيرة ذات النطاق زمني القصير، أي أقل من ستة أشهر

● عندما تكون هناك خبرات وقدرات محدودة بشأن المشاركة المجتمعية والمساءلة محدودة في الجمعية الوطنية أو كدعم احتياطي

● عندما تكون الأموال والموارد البشرية المتاحة للاستجابة محدودة

**بشكل عام، تطبق الإجراءات المتقدمة:**

● في وقت لاحق من الاستجابة، أي من الشهر الثالث فصاعدا

● في حالات الطوارئ الكبيرة أو الممتدة، والتي لها نطاق زمني أطول، أي أكثر من ستة أشهر

● عندما يكون هناك مستوى جيد الخبرات والقدرات بشأن من المشاركة المجتمعية والمساءلة في الجمعية الوطنية أو كدعم احتياطي

● عندما يتوفر للإستجابة مستوى جيد من التمويل والموارد البشرية

مفتاح الدرجات: ت= تحقق، ت/ج = تحقق جزئيًا، ل/ي= لم يتحقق، غ/م= غير منطبق

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| في جميع مراحل الاستجابة | الجهة المسؤولة؟  المقر الرئيسي أو الفرع | لماذا؟ | الدرجة | مبررات الدرجة |
| **مستوى أدنى:**  ● **يُحاط جميع موظفي المساعدات النقدية والقسائم الغذائية والمتطوعين** بشأن المشاركة المجتمعية والمساءلة ، ويفهمون المبادئ ويدركون المسؤوليات الموضحة في هذه الأداة.  فيما يلي الإحاطة الموحدة بشأن المشاركة المجتمعية والمساءلة في حالات الطوارئ ولكن تحقق مع جهة تنسيق المشاركة المجتمعية والمساءلة بشأن العملية.  ● يعرف كامل فريق المساعدات النقدية والقسائم الغذائية **جهة تنسيق المشاركة المجتمعية في العملية**. إذا كان لديك فريق أكبر للمساعدات النقدية والقسائم الغذائية ، عين شخص كجهة تنسيق للمساعدات النقدية والقسائم لمشاركة المجتمع. | المقر الرئيسي + الفرع  المقر الرئيسي + الفرع | نحن نخاطر بتكرار الأنشطة، أو خلق توترات وعقبات إذا لم يفهم الموظفون والمتطوعين كيف أن عملية المشاركة المجتمعية والمساءلة تقع في صميم برامج المساعدات النقدية والقسائم، وكيف أن لكل شخص دور ينفذه لضمان عملنا بالشراكة مع المجتمعات. | **ت ☐ت/ج ☐ل/ي☐ غ/م☐**  **ت ☐ت/ج ☐ل/ي☐ غ/م☐** |  |
| **مستوى متقدم:**  ● ضمان إدراج أساليب المشاركة المجتمعية والمساءلة المتقدمة في **تدريبات المساعدات النقدية والقسائم الغذائية**  يمكن أن تساعدك الحزم التدريبية الخاصة بحالات الطوارئ ليوم واحد على القيام بذلك.  ● تدريب **جميع موظفي مقدم الخدمات المالية** على المشاركة المجتمعية والمساءلة ، وأنهم يفهمون المبادئ، ويراعون التنوع ويوقعون على مذكرة قواعد السلوك. علاوة على ذلك، المتابعة مع مقدمي الخدمات المالية بشأن وجود ممثلين وممثلات لخدمة السكان المتضررين. | المقر الرئيسي  المقر الرئيسي + الفرع | **ت ☐ت/ج ☐ل/ي☐ غ/م☐**  **ت ☐ت/ج ☐ل/ي☐ غ/م☐** |  |
| **التقييم وتحليل السياق** |  | **لماذا؟** | **الدرجة** | **مبررات الدرجة** |
| **مستوى أدنى:**  ● **ابحث عن البيانات المتوفرة حول المجتمع.** تحقق مما إذا كانت البيانات ذات العلاقة قد جُمعت مسبقا أو جمعتها جهات أخرى، ولا تجمع سوى البيانات المفقودة والمفيدة.  فيما يلي قائمة بمصادر البيانات الثانوية من مجموعة أدوات النقد في حالات الطوارئ والأداة رقم 13 بشأن التقييمات في المشاركة المجتمعية والمساءلة والتي تتضمن معلومات مفيدة أيضًا.  **● كجزء من عملية التأهب النقدي وأثناء تقييم الجدوى، احصل على معرفةأساسية حول أولويات المجتمع وسياقه المتعلقة بالمساعدات النقدية والقسائم** من خلال أساليب بسيطة وسريعة مثل الملاحظة المباشرة والبيانات الثانوية والمقابلات مع المبلغين الرئيسيين والتحدث إلى المتطوعين المحليين. قيّم ما إذا كان من المحتمل تلبيه الاحتياجات أثناء الأزمات من خلال المساعدات النقدية والقسائم وما إذا كان لدى الأشخاص تفضيلات لتلقي النقد أو القسائم أو المساعدة العينية. اضمن التنسيق مع جهة تنسيق المشاركة المجتمعية والمساءلة والقطاعات الأخرى لتجنب التكرار.  فيما يلي قائمة بالأسئلة المالية على مستوى المجتمع المحلي، والأسئلة المالية على مستوى الأسرة ونموذج وصول المجتمع إلى الخدمات المالية واستخدامها من مجموعة أدوات النقد في حالات الطوارئ، توفر أداة 13 مزيدًا من المعلومات حول التقييمات، صفحة 40 في دليل المشاركة المجتمعية والمساءلة حول تحليل السياق، وهنا دليل حول الجولات الميدانية والرصد.  ● عند إجراء تقييمات جدوى للمساعدات النقدية والقسائم الغذائية:   * مناقشة الأمر مسبقًا مع الأشخاص الرئيسيين في المجتمع، بما في ذلك القادة ورؤساء الفئات المجتمعية والمؤسسات المجتمعية ومتطوعي الصليب الأحمر والهلال الأحمر والسلطات المحلية. * تنظيم لقاءات مجتمعية وتقديم معلومات عن الجمعية الوطنية، والغرض من عملية تقييم المساعدات النقدية والقسائم الغذائية، وما يتوقعه الناس وما لا يتوقعونه، ومدونات قواعد السلوك الخاصة بالموظفين والمتطوعين، وكيف يمكن للأشخاص طرح الأسئلة أو إثارة المخاوف.   قد تساعدك الأداة 17 في ذلك.   * إحاطة الموظفين والمتطوعين بشأن غرض التقييم والعملية وما سيحدث بعد ذلك، حتى يتمكنوا من الإجابة على الأسئلة بدقة وتجنب إثارة توقعات غير واقعية حول الاستجابة. إعادة إحاطة فرق التقييم (بما في ذلك السائقين) بشأن مدونة قواعد السلوك، ومنع الاستغلال والاعتداء الجنسيين، ومكافحة الاحتيال والفساد وكيفية إدارة التغذية الراجعة والشكاوى.   توفر الأداة 10 نموذجًا إحاطة بشأن مدونة قواعد السلوك.  ● معرفة **أصحاب المصلحة الرئيسيين** في المجتمع وإدراجهم في مصفوفة أصحاب المصلحة  هنا نموذج مصفوفة أصحاب المصلحة الرئيسيين من مجموعة أدوات النقد في حالات الطوارئ  ● **أثناء تقييمات الاحتياجات، تجنب التقييمات المنفصلة للمساعدات النقدية والقسائم** وساهم في التقييمات المشتركة و/أو المتعددة القطاعات لتجنب الآثار السلبية مثل الإحباط والإرهاق النتائج عن الاستطلاعات. كما يمكن لتقييم الاحتياجات على نطاق أوسع أن يقدم معلومات أفضل عن استخدام طرق النقد والقسائم عبر القطاعات.  ● **حضور اجتماعات التنسيق الخارجية** لجمع معلومات حول ما يفعله الآخرون، ومناقشة خطط التقييم والنتائج وتحديد مجالات التعاون وتجنب التكرار. | المقر الرئيسي  المقر الرئيسي + الفرع  الفرع  الفرع  المقر الرئيسي + الفرع  الفرع  الفرع  الفرع  المقر الرئيسي + الفرع | لا يمكننا الوصول إلى جميع فئات المجتمع والعمل معها إلا إذا فهمنا تلك الفئات وكيفية عمل المجتمع.  في الغالب نحن لسنا الوحيدون الذين يعملون في المنطقة، يمكننا استخدام المعرفة التي جمعها الآخرون ، أو جمع المعلومات معًا لتوفير الموارد، وتجنب الإرهاق الناتج عن الاستطلاعات.. | **ت ☐ت/ج ☐ل/ي☐ غ/م☐**  **ت ☐ت/ج ☐ل/ي☐ غ/م☐**  **ت ☐ت/ج ☐ل/ي☐ غ/م☐**  **ت ☐ت/ج ☐ل/ي☐ غ/م☐**  **ت ☐ت/ج ☐ل/ي☐ غ/م☐**  **ت ☐ت/ج ☐ل/ي☐ غ/م☐**  **ت ☐ت/ج ☐ل/ي☐ غ/م☐**  **ت ☐ت/ج ☐ل/ي☐ غ/م☐**  **ت ☐ت/ج ☐ل/ي☐ غ/م☐** |  |
| **مستوى متقدم:**  ● التفكير في إجراء تقييم مشترك بين الوكالات ودعمه لتوفير الوقت والموارد وتجنب إجهاد التقييم في المجتمعات.  ● في حالة إجراء تقييم منفصل للمساعدات النقدية والقسائم:   * + إجراء تحليل متعمق للاحتياجات وللسياق للحصول على فهم متعمق للاحتياجات والتفضيلات والسياق. إذا كان النقد هو الخيار المفضل، اسألهم عن الطريقة التي يفضلونها تلقي الأموال النقدية (على سبيل المثال، تحويل الأموال عبر الهاتف المحمول، أو البطاقة المدفوعة مسبقًا، التسليم باليد). اكتشف ما إذا كان هناك فئات قد تجد صعوبة في الوصول إلى السوق.   هنا قائمة بالأسئلة المالية على مستوى المجتمع، والأسئلة المالية على مستوى الأسرة ووصول المجتمع إلى نموذج الخدمات المالية واستخدامه من مجموعة أدوات النقد في حالات الطوارئ، توفر أداة 13 مزيدًا من المعلومات حول التقييمات، صفحة 40 في دليل المشاركة المجتمعية والمساءلة حول تحليل السياق، وهنا دليل حول الجولات الميدانية والرصد.   * + تدريب فرق التقييم على مهارات التواصل الجيد والاستجابة للتغذية الراجعة، بما في ذلك كيفية إدارة التوقعات.   استخدم التدريب الذي يستغرق يومًا واحدًا على مهارات التواصل الجيد ومعالجة الشكاوى.   * + شارك نتائج التقييم مع ممثلي المجتمع وتحقق من دقتها وناقش أي مسائل لا تزال غير واضحة. | المقر الرئيسي + الفرع  المقر الرئيسي + الفرع  الفرع  الفرع | **ت ☐ت/ج ☐ل/ي☐ غ/م☐**  **ت ☐ت/ج ☐ل/ي☐ غ/م☐** |  |
| **التخطيط** |  | **لماذا؟** | **الدرجة** | **مبررات الدرجة** |
| **مستوى أدنى:**  ● اسأل ما إذا كان هناك **لجان** **مجتمعية** موجودة يمكنك التواصل معها للتعريف بالصليب الأحمر ومبادئنا الأساسية والغرض من تدخل برنامج المساعدات النقدية والقسائم الغذائية. احرص على التواصل مع النساء وكبار السن ووذي الإعاقة و ممثلي الفئات الضعيفة الآخرين. إذا لم تكن هناك لجنة موجودة مسبقًا، فكر في إنشاء لجنة. كن واضحًا بشأن دور اللجنة قبل تدخل برنامج المساعدات النقدية والقسائم الغذائية وأثناء ذلك البرنامج وبعده.  **● ناقش خطط المساعدات النقدية والقسائم الغذائية** مع اللجنة المجتمعية أو مع مزيج من ممثلي المجتمع بما في ذلك القادة ورؤساء الفئات والجمعيات ومتطوعي الصليب الأحمر والهلال الأحمر والسلطات المحلية. تحقق من أن الأنشطة ستلبي احتياجات وأولويات المجتمع واسأل عن أفضل الطرق لتقديمها. تشاور مع الأسر المستهدفة بشأن تسجيل أحد أفراد الأسرة كمستفيد رئيسي من المساعدات النقدية والقسائم الغذائية.  ● تحدث إلى الفئات الضعيفة مثل كبار السن والحوامل والمرضعات أو الأشخاص ذوي الإعاقة حول ما إذا كانوا سيواجهون عوائق في الوصول إلى المساعدة النقدية أو عوائق باستخدام التكنولوجيا الرقمية للتسجيل (مثل التسجيل الذاتي). ناقش الحلول الممكنة للعوائق التي تم تحديدها.  **● ناقش مع ممثلي المجتمع الرئيسيين كيفية العمل بشكل أفضل معًا على أنشطة المساعدات النقدية والقسائم الغذائية**، بما في ذلك طبيعة المعلومات التي يجب مشاركتها وكيفية مشاركتها ووقت مشاركتها، وكيف ينبغي إدارة التغذية الراجعة، وأفضل الأساليب للمشاركة المجتمعية. قد يشمل ذلك- على سبيل المثال- مناقشات حول إنشاء لجان مجتمعية لإدارة المرافق و/أو التغذية الراجعة ، والاتفاق على الأدوار والمسؤوليات و الخطوات حول كيفية مناقشة التغذية الراجعة والتصرف بناءً عليها.  ● **التنسيق مع جميع القطاعات** **والجهات الفعالة الأخرى** لضمان تكامل الخطط متكاملة وأنها لن تفضي إلى التكرار في المجتمعات.  ● تحقق مع دوائر الشؤون المالية واللوجستية من إمكانية تحقيق أي خطط لتوفير النقد أو القسائم قبل تقديم الالتزامات للمجتمع. وينبغي أيضًا مناقشة الخطط مع الحكومة والمستجيبين الآخرين لتجنب التكرار وتحديد فرص التعاون والاستدامة.  ● شارك **حالات الضعف و معايير الاختيا**ر مع اللجنة المجتمعية أو الممثلين المجتمعيين حتى يتسنى **للجميع الوصول إليها وفهمها**. قد ترغب أيضًا في نشرها للجمهور في مكان موثوق ويمكن الوصول إليه بسهولة. فكر في **الإحالات من مصادر موثوقة** يمكن التحقق منها لتقليل أخطاء الاستبعاد . قد تشمل المصادر الموثوقة-عل ىسبيل المثال- دوائر الخدمات الاجتماعية الحكومية والسلطات المحلية والمتطوعين والقادة الدينيين أو قادة المجتمع المحلي ومجموعات المجتمع المدني  ● **تعميم معايير الاختيار على نطاق واسع وبشكل واضح** على المستفيدين وغير المستفيدين، باستخدام مجموعة من القنوات والأساليب، حتى عندما تكون المعايير محددة فعليا (على سبيل المثال، النساء الحوامل).  ● **استشر الأسر المستهدفة** حول من يجب تسجيله من أفراد الأسرة ليكون المستفيد الرئيسي المساعدات النقدية والقسائم الغذائية.  ● **نسق مع الفريق الأوسع حول كيفية إشراك المجتمعات في كامل الاستجابة** ودمج الإستراتيجية في خطة المساعدات النقدية والقسائم الغذائية . وضح في قسم المساعدات النقدية والقسائم الغذائية في خطة الاستجابة وخطة نشاطات المساعدات النقدية والقسائم الغذائية كيفية مشاركة المعلومات مع المجتمعات ودعم المشاركة وإدارة التغذية الراجعة. | الفرع  الفرع  الفرع  الفرع  المقر الرئيسي + الفرع  المقر الرئيسي  الفرع  الفرع  الفرع  المقر الرئيسي + الفرع | إذا خططنا بالتعاون مع المجتمعات، هناك احتمال أكبر أن يكون ما سنفعله مناسبًا وموثوقًا ومستدامًا.  يلزمنا التنسيق مع القطاعات الأخرى لضمان تكامل الخطط مع بعضها البعض، ومع خدمات الدعم لضمان أن تكون المساءل المتفق عليها ممكنة وواقعية. | **ت ☐ت/ج ☐ل/ي☐ غ/م☐**  **ت ☐ت/ج ☐ل/ي☐ غ/م☐**  **ت ☐ت/ج ☐ل/ي☐ غ/م☐**  **ت ☐ت/ج ☐ل/ي☐ غ/م☐**  **ت ☐ت/ج ☐ل/ي☐ غ/م☐**  **ت ☐ت/ج ☐ل/ي☐ غ/م☐**  **ت ☐ت/ج ☐ل/ي☐ غ/م☐**  **ت ☐ت/ج ☐ل/ي☐ غ/م☐**  **ت ☐ت/ج ☐ل/ي☐ غ/م☐**  **ت ☐ت/ج ☐ل/ي☐ غ/م☐** |  |
| **مستوى متقدم:**  **● استخدم أساليب التخطيط التشاركي**، مثل ورش العمل واللقاءات المجتمعية، و  التصميم الذي يركز على الإنسان، وتقييمات نقاط الضعف أو النشاطات مثل التصنيف، وأشجار القرارات، والتخطيط، ونحو ذلك. و أشرك جميع الفئات المجتمعية في التخطيط للاستجابة.  انظر الصفحات 50-57 من دليل المشاركة المجتمعية والمساءلة لمزيد من المعلومات حول التخطيط التشاركي، وتساعدك هذه المذكرة التوجيهية على مراعاة نواحي النوع الاجتماعي والتنوع.  **● المشاركة في لقاءات مجتمعية أو تنظيمها لمناقشة خطة الاستجابة** **النهائية** قبل تنفيذها لضمان تحديد الأهداف الواضحة، وتلبية احتياجات المجتمع و توقعاته.  قد تساعدك أداة 17 في تنظيم اللقاءات المجتمعية.  **● الاتفاق على معايير الاختيار مع المجتمع** حيث قد يكون لديهم تصورات مختلفة حول الأشخاص الأكثر احتياجًا. افعل ذلك من خلال العمل مع مجموعة واسعة من الفئات، بما في ذلك الأشخاص الذين من غير المرجح أن يتلقوا الدعم. ضع في اعتبارك هياكل السلطة المحلية والتسلسلات الهرمية الاجتماعية وكيف يمكن أن تؤثر على اقتراحات الأشخاص بشأن معايير الاختيار والاستهداف. قد لا تتفق المجتمعات أو لا تتفهم سبب الحاجة إلى عمليات الاختيار، لذا وضح لماذا لا تستطيع الجمعية الوطنية مساعدة الجميع على قدم المساواة، على سبيل المثال، بسبب الموارد المحدودة.  توفر أداة 18 إرشادات حول الأساليب التشاركية لمعايير الاختيار  **● ناقش مع الفئات المجتمعية والفئات المستهدفة الطرق الأكثر أمانًا والأكثر فعالية لتوزيع التحويلات المالية أو القسائم**. اطلب من المجتمع المساعدة في إدارة التوزيعات، بما في ذلك أفراد المجتمع غير المستهدفين.  استخدم هذه القائمة المرجعية للمساعدة في عملية التوزيع. | المقر الرئيسي + الفرع  الفرع  الفرع  الفرع | **ت ☐ت/ج ☐ل/ي☐ غ/م☐**  **ت ☐ت/ج ☐ل/ي☐ غ/م☐**  **ت ☐ت/ج ☐ل/ي☐ غ/م☐**  **ت ☐ت/ج ☐ل/ي☐ غ/م☐** |  |
| **التنفيذ والرصد** |  | **لماذا؟** | **الدرجة** | **مبررات الدرجة** |
| **مستوى أدنى:**  **● تبادل المعلومات بشكل منهجي حول خطط المساعدات المالية والقسائم**، والتقدم المحرز فيها وأنشطتها ومعايير الاختيار وعمليات التوزيع المتصلة بها، والتأخيرات والتحديات،وحقوق الأشخاص واستحقاقاتهم. أكد على أن المساعدات مجانية لتقليل مخاطر الاستغلال والاعتداء الجنسيين والفساد.وفر ورقة أسئلة وأجوبة للمتطوعين لاستخدامها عندما يكونون في المجتمعات لمساعدتهم على مشاركة معلومات متسقة.  قد تساعدك مصفوفة أساليب الاتصال (أداة 19). انظر أدناه الأسئلة التي يجب تضمينها في ورقة الأسئلة والأجوبة.  **● في حال استخدام موقع توزيع مادي، احرص على وجود الكثير من اللافتات** والصور واستخدام اللغة المحلية**.** اخدم الفئات الضعيفة أولاً – النساء الحوامل وكبار السن وأي شخص من ذوي الإعاقة. يجب أن يكون هناك مكتب معلومات لديه عملية واضحة لكيفية التعامل مع الأسئلة والشكاوى والتغذية الراجعة المختلفة. وينبغي أن يكون مكتب الاستعلامات متاحًا للأشخاص الذين لا تستهدفهم المساعدة. اضمن وجود المتطوعين وادعمهم في جميع نقاط تقديم الخدمات المالية والصرف النقدي.  انظر أدناه للحصول على قوائم اللافتات التي يجب أن تكون لديك ونصائح حول إنشاء مكتب معلومات.  ● قبل توزيع الأموال النقدية، خصص وقتا للمتطوعين ليشرحوا لمتلقي الأموال النقدية كيفية عمل عملية التوزيع، ولماذا تم اختيارهم، ومقدار الأموال النقدية التي سيحصلون عليها ولأي مدة، و كيف ومتى يمكنهم الحصول على الأموال النقدية.  انظر أدناه قائمة بالمعلومات الأساسية لمشاركتها مع الأشخاص.  **● أخبرهم بوضوح بشأن موعد انتهاء أنشطة المساعدات النقدية والقسائم،** والمواد التي سيتم تسليمها، والجهة التي يمكن لأفراد المجتمع الاتصال بها في حال وجود مشكلات وبشأن المصادر أو الإحالات للحصول على الدعم المستمر. يجب أيضًا إبقاء الموظفين والمتطوعين على اطلاع، حتى يتمكنوا من الإجابة بدقة على أسئلة المجتمع.  قد تساعدك أداة 20 بخصوص استراتيجية الخروج.  ● اعقد اجتماعات منتظمة مع اللجنة المجتمعية أو نظم لقاءات مجتمعية منتظمة أو حلقات نقاش مركزة، **لإشراك المجتمع في القرارات الرئيسية المتعلقة بالمساعدات النقدية والقسائم.** استشر شريحة تمثل المجتمع بما في ذلك الرجال والنساء وأي مجموعات مهمشة.  قد تساعدك هذه الأداة في تنظيم حلقات نقاش مركزة (أداة 16).  ● ساهم في إنشاء وإدارة آلية التغذية الراجعة المجتمعية واضمن أن يكون جميع الموظفين والمتطوعين والمستفيدين من المساعدات النقدية والقسائم على علم بالآلية. يتضمن ذلك إطلاع الموظفين والمتطوعين على مسارات الإحالة وكيفية إجراء الإحالات السرية.  لمزيد من المعلومات حول التغذية الراجعة المجتمعية ، انظر مجموعة التغذية الراجعة للاتحاد الدولي.  ● تحقق بشكل مسبق من أن العملية تلبي احتياجات الناس، وتصل إلى الفئات الأكثر عرضة للخطر، وأن الدعم يٌقدم بالطريقة الصحيحة. ويمكن القيام بذلك أثناء رصد الخروج / رصد ما بعد التوزيع.  انظر أدناه أسئلة الرصد التي يمكنك استخدامها.  ● ارصد تأثير الاستجابة على المجتمع الأوسع لضمان عدم وجود نتائج سلبية غير مقصودة يمكن أن تسبب ضررا للناس. يتضمن ذلك أيضًا رصد السوق لفهم ما إذا كان الأشخاص غير المستهدفين في الاستجابة يواجهون أي آثار إيجابية أو سلبية من تدخل المساعدات النقدية والقسائم. تناقش مع شريحة واسعة من التجار في الأسواق وكذلك مقدمي الخدمات المالية لفهم ما إذا كانوا يشعرون بأنهم مشمولون ومطلعون بشكل صحيح على تدخل برنامج المساعدات النقدية والقسائم الغذائية والسماح لهم بتقديم تغذيتهم الراجعة.  ● ناقش التغذية الراجعة المجتمعية وبيانات الرصد كبند دائم في جدول أعمال اجتماعات الموظفين والمتطوعين والإدارة، مع توفير الوقت الكافي لمناقشة كيفية تعديل العملية للتعامل مع القضايا التي يثيرها المجتمع. | المقر الرئيسي + الفرع  المقر الرئيسي + الفرع  الفرع  المقر الرئيسي + الفرع  الفرع  المقر الرئيسي + الفرع  المقر الرئيسي + الفرع  المقر الرئيسي + الفرع  المقر الرئيسي + الفرع | عند مشاركة المعلومات حول التقدم المحرز والجداول الزمنية، فإننا نستبعد حالات سوء الفهم ونمكن أفراد المجتمع من الاستعداد لنهاية المشروع.  كما يتيح لنا التواصل المنتظم أن نكون على دراية بالمشكلات وإجراء التغييرات والتحسينات في الوقت الفعلي. | ت ☐ت/ج ☐ل/ي☐ غ/م☐  ت ☐ت/ج ☐ل/ي☐ غ/م☐  **ت ☐ت/ج ☐ل/ي☐ غ/م☐**  **ت ☐ت/ج ☐ل/ي☐ غ/م☐**  **ت ☐ت/ج ☐ل/ي☐ غ/م☐**  **ت ☐ت/ج ☐ل/ي☐ غ/م☐**  **ت ☐ت/ج ☐ل/ي☐ غ/م☐**  **ت ☐ت/ج ☐ل/ي☐ غ/م☐**  **ت ☐ت/ج ☐ل/ي☐ غ/م☐** |  |
| **مستوى متقدم:**  **● إنشاء آليات لتسليم المزيد من صلاحيات اتخاذ القرار للمجتمعات**، على سبيل المثال من خلال اللجان المجتمعية. ناقش القضايا التشغيلية المستمرة واطلب مساهمة المجتمع في القرارات الرئيسية. اضمن أن تكون اللجنة موثوقة وتؤدي دورها بالربط بين كافة فئات المجتمع والجمعية الوطنية.  **● تنظيم اجتماعات تخطيطية مع ممثلي المجتمع وأفراده** لمناقشة ما يجب أن يحدث بعد انتهاء العملية والاتفاق على خطة الخروج.  تساعدك (أداة 20) في استراتيجية الخروج.  ● **شارك بانتظام رؤى التغذية الراجعة والتقارير و/أو بيانات التغذية الراجعة غير الحساسة المتعلقة بالمساعدات النقدية والقسائم مع أصحاب المصلحة الآخرين في المجال الإنساني** عبر البريد الإلكتروني أو في اجتماعات التنسيق. عند الحاجة، ادعُ إلى اتخاذ إجراء جماعي لمعالجة القضايا الأوسع التي أثيرت في التغذية الراجعة المجتمعية ، في اجتماعات التنسيق أو الاجتماعات الثنائية.  **● احصل على أمثلة** عن الحالات التي تم فيها تعديل المساعدات النقدية والقسائموتحسين التأثير بسبب التغذية الراجعة المجتمعية. | الفرع  المقر الرئيسي + الفرع  المقر الرئيسي + الفرع  المقر الرئيسي | **ت ☐ت/ج ☐ل/ي☐ غ/م☐**  **ت ☐ت/ج ☐ل/ي☐ غ/م☐**  **ت ☐ت/ج ☐ل/ي☐ غ/م☐**  **ت ☐ت/ج ☐ل/ي☐ غ/م☐** |  |
| **التقدير و التعلم** |  | **لماذا؟** | **الدرجة** | **مبررات الدرجة** |
| **مستوى أدنى:**  **● اسأل شريحة واسعة من أفراد المجتمع عما إذا كانوا راضين** عن توقيت دعم المساعدات النقدية والقسائم الغذائية المقدمة وجودتها وفعاليتها، وطريقة تقديمها، وما يمكن تحسينه في العمليات المستقبلية.  فكر في سؤال أفراد المجتمع غير المستهدفين عن معايير الاختيار لمعرفة ما إذا كان قد تم توضيح الاستهداف لجميع أفراد المجتمع ومن كونه كان مفهوما لهم.  إدرج هذه الأسئلة في استطلاع التقدير أو اطرحها من خلال المقابلات مع المبلغين الرئيسيين أوحلقات النقاش المركزة أو اللقاءات المجتمعية، في حال لم يتم تخطيط التقدير.  **● تنظيم جلسات الدروس المستفادة** مع أصحاب المصلحة الرئيسيين وموظفي ومتطوعي الجمعية الوطنية وافراد المجتمع المختارين **لمشاركة نتائج التقدير** ومناقشة التحديات وأفضل الممارسات، و اإلقاء الضوء على الدروس الرئيسية المستفادة من الاستجابة حتى يتمكن الآخرون من الاستفادة منها وتجنب تكرار الأخطاء. في حال كان هناك أنشطة مستمرة مثل أعمال الصيانة والتصليح، احرص أن تراعى الدروس المستفادة في تلك الأنشطة. | المقر الرئيسي + الفرع  المقر الرئيسي + الفرع | يعد رضا أفراد المجتمع عن العملية مقياسا رئيسيا للنجاح. تساعدنا المشاكل المثارة على التعلم من الأخطاء وتمكننا من القيام بعمل أفضل في العمليات المستقبلية. قد يساعد إدراج أصحاب المصلحة الرئيسيين في الدروس المستفادة والمراجعات في زيادة مقبولية وشفافية تدخلات المساعدات النقدية والقسائم. | **ت ☐ت/ج ☐ل/ي☐ غ/م☐**  **ت ☐ت/ج ☐ل/ي☐ غ/م☐** |  |
| **مستوى متقدم:**  ● اسأل ممثلي المجتمع وأفراده  عن **أفضل طريقة لإجراء التقدير.**  **● اجعل أفراد المجتمع يتولون قيادة عملية التقدير وتنفيذها بأنفسهم.**  انظر صفحة 70 في دليل المشاركة المجتمعية والمساءلة لمزيد من المعلومات حول التقديرات التشاركية  ● ارجع إلى **المجتمع الأوسع وناقش معهم نتائج التقديرات والخطوات التالية،** على سبيل المثال من خلال الاجتماعات أو ورش العمل.  ● شارك **نتائج التقدير مع الشركاء الخارجيين لضمان استفادة الآخرين** من الدروس المستفادة وتجنب تكرار الأخطاء**.**  انظر صفحة 69 في دليل المشاركة المجتمعية والمساءلة للحصول على أمثلة على أدوات التقدير التشاركي. | الفرع  المقر الرئيسي + الفرع  الفرع  المقر الرئيسي + الفرع | **ت ☐ت/ج ☐ل/ي☐ غ/م☐**  **ت ☐ت/ج ☐ل/ي☐ غ/م☐**  **ت ☐ت/ج ☐ل/ي☐ غ/م☐**  **ت ☐ت/ج ☐ل/ي☐ غ/م☐** |  |

1. أسئلة شائعة يجب تضمينها في ورقة الأسئلة والأجوبة للمتطوعين

• من هي حركة الصليب الأحمر والهلال الأحمر؟

• ما حجم المساعدة التي سأتلقاها من خلال الحوالات المالية / القسائم النقدية؟

• متى سأحصل على المبالغ النقدية وكم المدة التي سأحصل فيها على المدفوعات النقدية ؟

• كيف يمكنني الحصول على المساعدة النقدية؟

• هل هناك أي قيود على كيفية إنفاق المبالغ النقدية المستلمة؟

• إذا كانت قسيمة، كيف يمكنني استخدامها وما الذي يمكن استبداله بها ؟

• ما معايير الاختيار ولماذا؟

• لماذا لا تساعدون الجميع؟

• هل يجب علي أن أدفع أو أعطي أي شيء مقابل هذا الدعم؟

• نحن بحاجة للمساعدة الآن، فلماذا تُطرح جميع هذه الأسئلة؟

• متى ستعودون ، وماذا ستفعلون؟

• كيف يمكنني أن أصبح متطوعاً؟

• كيف يمكنني مشاركة التغذية الراجعة؟ كيف يمكنني تقديم شكوى؟

2. قائمة المعلومات الأساسية التي ينبغي مشاركتها المجتمعات.

• ما المبلغ النقدي الذي يتم توزيعه في كل قسط وما عدد الأقساط التي سيحصلون عليها؟

• كيفية الوصول إلى الأموال النقدية (على سبيل المثال، تواريخ وأوقات التوزيع، وكيفية استخدام الأموال عبر الهاتف المحمول، والبنك الذي يجب الذهاب إليه في حالة استخدام بطاقات الدفع المسبق، وكيفية استخدام بطاقة الدفع المسبق، ونحو ذلك) - تصوير العروض التوضيحية ومشاركتها على منصات الجمعية الوطنية للصليب الأحمر والهلال الأحمر أو توزيع منشورات عليها صور.

• إذا كانت قسيمة، كيف يمكنني استخدامها وما الذي يمكن استبداله بالقسيمة؟

• يتم تقديم هذه المساعدات مجاناً – لتقليل مخاطر الفساد والاستغلال والاعتداء الجنسيين

• ما معايير اختيارك - استخدم الصور لتوضيح ذلك (على سبيل المثال، ملصق لامرأة حامل، أو صورة لمنزل مدمر بالكامل)

• كيفية اختيار الأشخاص - لتوضيح أن ذلك يتم بشكل عادل وشفاف ومعالجة أي مخاوف لدى الأشخاص بشأن عدم إدراجهم

• لماذا لا تستطيعون مساعدة الجميع – محدودية الموارد، ضرورة إعطاء الأولوية للفئات الأكثر ضعفاً والأكثر حاجة للمساعدات حيث تستهدف المساعدات فئة محددة

• عملية تقديم التغذية الراجعة، بما في ذلك كيفية مشاركة المخاوف وتقديم الشكاوى

3. اللافتات التي ينبغي أن تكون موجودة معك عند التوزيع (إذا كان يلزم التوزيع) أو في موقع مقدم الخدمات المالية

• يجب أن تستخدم اللافتات اللغات والصور المحلية إذا كانت مستوى الإلمام بالقراءة والكتابة منخفضا وتشمل؛

• قائمة وصور توضح مقدار الأموال النقدية التي سيحصل عليها الأشخاص بالضبط، ومدى انتظامها ومن خلال أي آلية (على سبيل المثال، أموال عبر الهاتف المحمول، وبطاقات السحب الآلي، والتحويل المصرفي، ونحو ذلك).

• في حال استخدام القسائم، كيف ستعمل (فيما يتعلق بمكان استبدالها، والقيود المتصلة بمواد الدعم، وكيفية تحقيق الاستفادة العظمى منها ، ونحو ذلك)

• في حال استخدام عمليات التوزيع، مناطق التوزيع المختلفة - على سبيل المثال، مكان مكتب الاستعلامات، ,ومكان اصطفاف الناس في الطابور، ومكان المداخل والمخارج، وكيفية السفر والتواجد في موقع التوزيع بأمان مع التنبه إلى مخاطر فيروس كورونا.

• لافتات المنطقة الجغرافية التي تغطيها الاستجابة - يساعد هذا الأشخاص الذي يحضرون من مناطق أخرى غير المنطقة التي تستهدفها.

• صور وشرح لمعايير الاختيار – النساء الحوامل، كبار السن، الأشخاص الذين ليس لهم دخل، ونحوهم.

• المنشورات التي توضح أن جميع المساعدات المجانية لتقليل مخاطر الاستغلال والاعتداء الجنسيين والفساد.

• منشورات تحدد أي خطوط هاتفية موجودة لمساعدة الناس على إثارة المخاوف، بما في ذلك الإبلاغ عن الاستغلال والاعتداء الجنسيين أو الفساد أو مكان الحصول على المساعدة فيما يتعلق بالعنف الجنسي والعنف القائم على النوع الاجتماعي.

4. نصائح حول وجود مكتب استعلامات

يعد مكتب الاستعلامات مهمًا جدًا في عملية التوزيع، والذي يكون بالقرب من موقع مقدمي الخدمات المالية في حالة استخدامهم أو في الأسواق (في حالات المساعدة النقدية والقسائم) حيث يذهب الناس إلى ذلك المكتب لطرح الأسئلة غير المتصلة بعملية التوزيع الرئيسية، وهذا يعني أن التوزيع سيكون أقل عرضة للتعطيل ويشعر أفراد المجتمع أن مخاوفهم اخذت بعين الاعتبار. تتضمن بعض النصائح لمكتب الاستعلامات ما يلي:

• تصميم عملية واضحة لكيفية الرد على الأسئلة والشكاوى المختلفة - قرر مسبقًا كيف سترد على الأسئلة المحتملة مثل "أنا ألبي المعايير ولم تقم بتقييمي" وكن واضحًا بشأن ما يمكنك الرد عليه وما الذي لا يمكن الرد عليه . إذا أمكن، تحقق إذا ما تم إغفال أي شخص في عملية التسجيل. يتمثل أحد الخيارات هفي الاستعانة بالقادة المحليين (إذا كانوا جديرين بالثقة) للتحقق من ادعاءات الأشخاص.

• توفير تدريب إضافي على المشاركة المجتمعية للمتطوعين الذين سيديرون مكتب الاستعلامات.

• إعداد ورقة أسئلة وأجوبة لمساعدة متطوعي مكتب الاستعلامات على الرد على الأسئلة المختلفة التي من المحتمل أن تطرح عليهم.

• يجب أن يكون مكتب الاستعلامات منفصلاً عن التوزيع وأن يمنح الأشخاص الخصوصية لتقديم الشكوى وأن يضم متطوعون ومتطوعات.

• توفير طاولات وكراسي للمتطوعين والأشخاص الذي يقدمون الشكاوى

• ينبغي وضع لافتات واضحة للإرشاد إلى مكتب الاستعلامات

• وجود طريقة لتسجيل التغذية الراجعة التي تلقيتها - يمكن أن يكون ذلك على الورق، أو على جدول بيانات على جهاز كمبيوتر محمول، أو على جهاز محمول باستخدام بيانات الهاتف المحمول

• إن أمكن، إعداد قائمة أو مسار إحالة إلى وكالات أخرى يمكنك إحالة الأشخاص إليها للحصول على خدمات محددة (العنف الجنسي والعنف القائم على النوع الاجتماعي، والمستشفىات، والمياه وتوزيع الأغذيةو الدعم النفسي والاجتماعي، ونحو ذلك).

5. الأسئلة المتصلة بالمشاركة المجتمعية والمساءلة والحماية والنوع الاجتماعي والإدماج التي يمكنك تضمينها في رصد ما بعد التوزيع

بالإضافة إلى المتطوعين الذين تحتاجهم للتوزيع، فكر في إضافة؛

• هل تمكنت من تحصيل المساعدات النقدية أو القسائم بأمان؟ إذا كانت الإجابة لا، ما الذي يمكن تحسينه للمساعدة على تحسين السلامة؟

• هل تم إبلاغك مسبقًا بالمبلغ النقدي الذي ستحصل عليه وموعد تسليمه؟

• إذا كانت قسائم، هل تم إبلاغك مسبقًا بقيمة القسيمة أو السلع التي يمكن استبدالها بالقسيمة؟

• هل كنت راض عن كمية المعلومات التي تمت مشاركتها معك قبل استلام المبلغ النقدي أو القسيمة؟ إذا كان الجواب لا، ما المعلومات التي كانت لازمة؟

• هل أنت راضٍ عن إجراءات الاختيار لهذا التدخل المتصل بالنقد أو القسائم؟ إذا كان الجواب لا، لماذا ؟

• هل يمكنك ذكر الأسباب الرئيسية التي دعتهم لاختيارك؟

• هل كان عليك الدفع لإضافتك إلى قائمة المستفيدين من النقد أو القسائم؟ إذا كانت الإجابة نعم، لمن دفعت؟

• هل حصلت على معلومات كافية حول كيفية الوصول إلى الأموال النقدية؟

• هل كانت هناك أي مشاكل أمنية أثناء أو بعد تحصيل المبالغ النقدية أو القسائم؟ هل شعرت بعدم الأمان في أي وقت؟

• هل تمكنت من الوصول إلى الأسواق و/أو الخدمات بأمان؟

• هل كنت تفضّل الحصول على نوع مختلف من المساعدة بدلاً من ذلك؟

• هل كنت تعرف كيفية طرح الأسئلة أو تقديم شكاوى؟

• إذا استخدمت مكتب الاستعلامات/ اتصلت بالخط الساخن/ تحدثت إلى أحد المتطوعين، ما مدى رضاك عن الاستجابة التي تلقيتها؟

• ما مدى رضاك عن السلوك والدعم العام لمتطوعي وموظفي الصليب الأحمر والهلال الأحمر؟

• هل لديك أي تعليقات أو أفكار للتحسين أو أي شيء آخر تود ذكره؟

6. أسئلة شائعة يجب تضمينها في ورقة الأسئلة والأجوبة للمتطوعين

• من هي حركة الصليب الأحمر والهلال الأحمر؟

• ما حجم المساعدة التي سأتلقاها من خلال الحوالات المالية / القسائم النقدية؟

• متى سأحصل على المبالغ النقدية وكم المدة التي سأحصل فيها على المدفوعات النقدية ؟

• كيف يمكنني الحصول على المساعدة النقدية؟

• هل هناك أي قيود على كيفية إنفاق المبالغ النقدية المستلمة؟

• إذا كانت قسيمة، كيف يمكنني استخدامها وما الذي يمكن استبداله بها ؟

• ما معايير الاختيار ولماذا؟

• لماذا لا تساعدون الجميع؟

• هل يجب علي أن أدفع أو أعطي أي شيء مقابل هذا الدعم؟

• نحن بحاجة للمساعدة الآن، فلماذا تُطرح جميع هذه الأسئلة؟

• متى ستعودون ، وماذا ستفعلون؟

• كيف يمكنني أن أصبح متطوعاً؟

• كيف يمكنني مشاركة التغذية الراجعة؟ كيف يمكنني تقديم شكوى؟

7. قائمة المعلومات الأساسية التي ينبغي مشاركتها المجتمعات.

• ما المبلغ النقدي الذي يتم توزيعه في كل قسط وما عدد الأقساط التي سيحصلون عليها؟

• كيفية الوصول إلى الأموال النقدية (على سبيل المثال، تواريخ وأوقات التوزيع، وكيفية استخدام الأموال عبر الهاتف المحمول، والبنك الذي يجب الذهاب إليه في حالة استخدام بطاقات الدفع المسبق، وكيفية استخدام بطاقة الدفع المسبق، ونحو ذلك) - تصوير العروض التوضيحية ومشاركتها على منصات الجمعية الوطنية للصليب الأحمر والهلال الأحمر أو توزيع منشورات عليها صور.

• إذا كانت قسيمة، كيف يمكنني استخدامها وما الذي يمكن استبداله بالقسيمة؟

• يتم تقديم هذه المساعدات مجاناً – لتقليل مخاطر الفساد والاستغلال والاعتداء الجنسيين

• ما معايير اختيارك - استخدم الصور لتوضيح ذلك (على سبيل المثال، ملصق لامرأة حامل، أو صورة لمنزل مدمر بالكامل)

• كيفية اختيار الأشخاص - لتوضيح أن ذلك يتم بشكل عادل وشفاف ومعالجة أي مخاوف لدى الأشخاص بشأن عدم إدراجهم

• لماذا لا تستطيعون مساعدة الجميع – محدودية الموارد، ضرورة إعطاء الأولوية للفئات الأكثر ضعفاً والأكثر حاجة للمساعدات حيث تستهدف المساعدات فئة محددة

• عملية تقديم التغذية الراجعة، بما في ذلك كيفية مشاركة المخاوف وتقديم الشكاوى

8. اللافتات التي ينبغي أن تكون موجودة معك عند التوزيع (إذا كان يلزم التوزيع) أو في موقع مقدم الخدمات المالية

• يجب أن تستخدم اللافتات اللغات والصور المحلية إذا كانت مستوى الإلمام بالقراءة والكتابة منخفضا وتشمل؛

• قائمة وصور توضح مقدار الأموال النقدية التي سيحصل عليها الأشخاص بالضبط، ومدى انتظامها ومن خلال أي آلية (على سبيل المثال، أموال عبر الهاتف المحمول، وبطاقات السحب الآلي، والتحويل المصرفي، ونحو ذلك).

• في حال استخدام القسائم، كيف ستعمل (فيما يتعلق بمكان استبدالها، والقيود المتصلة بمواد الدعم، وكيفية تحقيق الاستفادة العظمى منها ، ونحو ذلك)

• في حال استخدام عمليات التوزيع، مناطق التوزيع المختلفة - على سبيل المثال، مكان مكتب الاستعلامات، ,ومكان اصطفاف الناس في الطابور، ومكان المداخل والمخارج، وكيفية السفر والتواجد في موقع التوزيع بأمان مع التنبه إلى مخاطر فيروس كورونا.

• لافتات المنطقة الجغرافية التي تغطيها الاستجابة - يساعد هذا الأشخاص الذي يحضرون من مناطق أخرى غير المنطقة التي تستهدفها.

• صور وشرح لمعايير الاختيار – النساء الحوامل، كبار السن، الأشخاص الذين ليس لهم دخل، ونحوهم.

• المنشورات التي توضح أن جميع المساعدات المجانية لتقليل مخاطر الاستغلال والاعتداء الجنسيين والفساد.

• منشورات تحدد أي خطوط هاتفية موجودة لمساعدة الناس على إثارة المخاوف، بما في ذلك الإبلاغ عن الاستغلال والاعتداء الجنسيين أو الفساد أو مكان الحصول على المساعدة فيما يتعلق بالعنف الجنسي والعنف القائم على النوع الاجتماعي.

9. نصائح حول وجود مكتب استعلامات

يعد مكتب الاستعلامات مهمًا جدًا في عملية التوزيع، والذي يكون بالقرب من موقع مقدمي الخدمات المالية في حالة استخدامهم أو في الأسواق (في حالات المساعدة النقدية والقسائم) حيث يذهب الناس إلى ذلك المكتب لطرح الأسئلة غير المتصلة بعملية التوزيع الرئيسية، وهذا يعني أن التوزيع سيكون أقل عرضة للتعطيل ويشعر أفراد المجتمع أن مخاوفهم اخذت بعين الاعتبار. تتضمن بعض النصائح لمكتب الاستعلامات ما يلي:

• تصميم عملية واضحة لكيفية الرد على الأسئلة والشكاوى المختلفة - قرر مسبقًا كيف سترد على الأسئلة المحتملة مثل "أنا ألبي المعايير ولم تقم بتقييمي" وكن واضحًا بشأن ما يمكنك الرد عليه وما الذي لا يمكن الرد عليه . إذا أمكن، تحقق إذا ما تم إغفال أي شخص في عملية التسجيل. يتمثل أحد الخيارات هفي الاستعانة بالقادة المحليين (إذا كانوا جديرين بالثقة) للتحقق من ادعاءات الأشخاص.

• توفير تدريب إضافي على المشاركة المجتمعية للمتطوعين الذين سيديرون مكتب الاستعلامات.

• إعداد ورقة أسئلة وأجوبة لمساعدة متطوعي مكتب الاستعلامات على الرد على الأسئلة المختلفة التي من المحتمل أن تطرح عليهم.

• يجب أن يكون مكتب الاستعلامات منفصلاً عن التوزيع وأن يمنح الأشخاص الخصوصية لتقديم الشكوى وأن يضم متطوعون ومتطوعات.

• توفير طاولات وكراسي للمتطوعين والأشخاص الذي يقدمون الشكاوى

• ينبغي وضع لافتات واضحة للإرشاد إلى مكتب الاستعلامات

• وجود طريقة لتسجيل التغذية الراجعة التي تلقيتها - يمكن أن يكون ذلك على الورق، أو على جدول بيانات على جهاز كمبيوتر محمول، أو على جهاز محمول باستخدام بيانات الهاتف المحمول

• إن أمكن، إعداد قائمة أو مسار إحالة إلى وكالات أخرى يمكنك إحالة الأشخاص إليها للحصول على خدمات محددة (العنف الجنسي والعنف القائم على النوع الاجتماعي، والمستشفىات، والمياه وتوزيع الأغذيةو الدعم النفسي والاجتماعي، ونحو ذلك).

10. الأسئلة المتصلة بالمشاركة المجتمعية والمساءلة والحماية والنوع الاجتماعي والإدماج التي يمكنك تضمينها في رصد ما بعد التوزيع

بالإضافة إلى المتطوعين الذين تحتاجهم للتوزيع، فكر في إضافة؛

• هل تمكنت من تحصيل المساعدات النقدية أو القسائم بأمان؟ إذا كانت الإجابة لا، ما الذي يمكن تحسينه للمساعدة على تحسين السلامة؟

• هل تم إبلاغك مسبقًا بالمبلغ النقدي الذي ستحصل عليه وموعد تسليمه؟

• إذا كانت قسائم، هل تم إبلاغك مسبقًا بقيمة القسيمة أو السلع التي يمكن استبدالها بالقسيمة؟

• هل كنت راض عن كمية المعلومات التي تمت مشاركتها معك قبل استلام المبلغ النقدي أو القسيمة؟ إذا كان الجواب لا، ما المعلومات التي كانت لازمة؟

• هل أنت راضٍ عن إجراءات الاختيار لهذا التدخل المتصل بالنقد أو القسائم؟ إذا كان الجواب لا، لماذا ؟

• هل يمكنك ذكر الأسباب الرئيسية التي دعتهم لاختيارك؟

• هل كان عليك الدفع لإضافتك إلى قائمة المستفيدين من النقد أو القسائم؟ إذا كانت الإجابة نعم، لمن دفعت؟

• هل حصلت على معلومات كافية حول كيفية الوصول إلى الأموال النقدية؟

• هل كانت هناك أي مشاكل أمنية أثناء أو بعد تحصيل المبالغ النقدية أو القسائم؟ هل شعرت بعدم الأمان في أي وقت؟

• هل تمكنت من الوصول إلى الأسواق و/أو الخدمات بأمان؟

• هل كنت تفضّل الحصول على نوع مختلف من المساعدة بدلاً من ذلك؟

• هل كنت تعرف كيفية طرح الأسئلة أو تقديم شكاوى؟

• إذا استخدمت مكتب الاستعلامات/ اتصلت بالخط الساخن/ تحدثت إلى أحد المتطوعين، ما مدى رضاك عن الاستجابة التي تلقيتها؟

• ما مدى رضاك عن السلوك والدعم العام لمتطوعي وموظفي الصليب الأحمر والهلال الأحمر؟

• هل لديك أي تعليقات أو أفكار للتحسين أو أي شيء آخر تود ذكره؟

1. انظر مجموعة أدوات النقد في حالات الطوارئ، والتي تخضع حاليًا للمراجعة وستُضاف أدوات جديدة في عام 2022، https://cash-hub.org/guidance-and-tools/cash-in-emergencies-toolkit/ [↑](#footnote-ref-1)