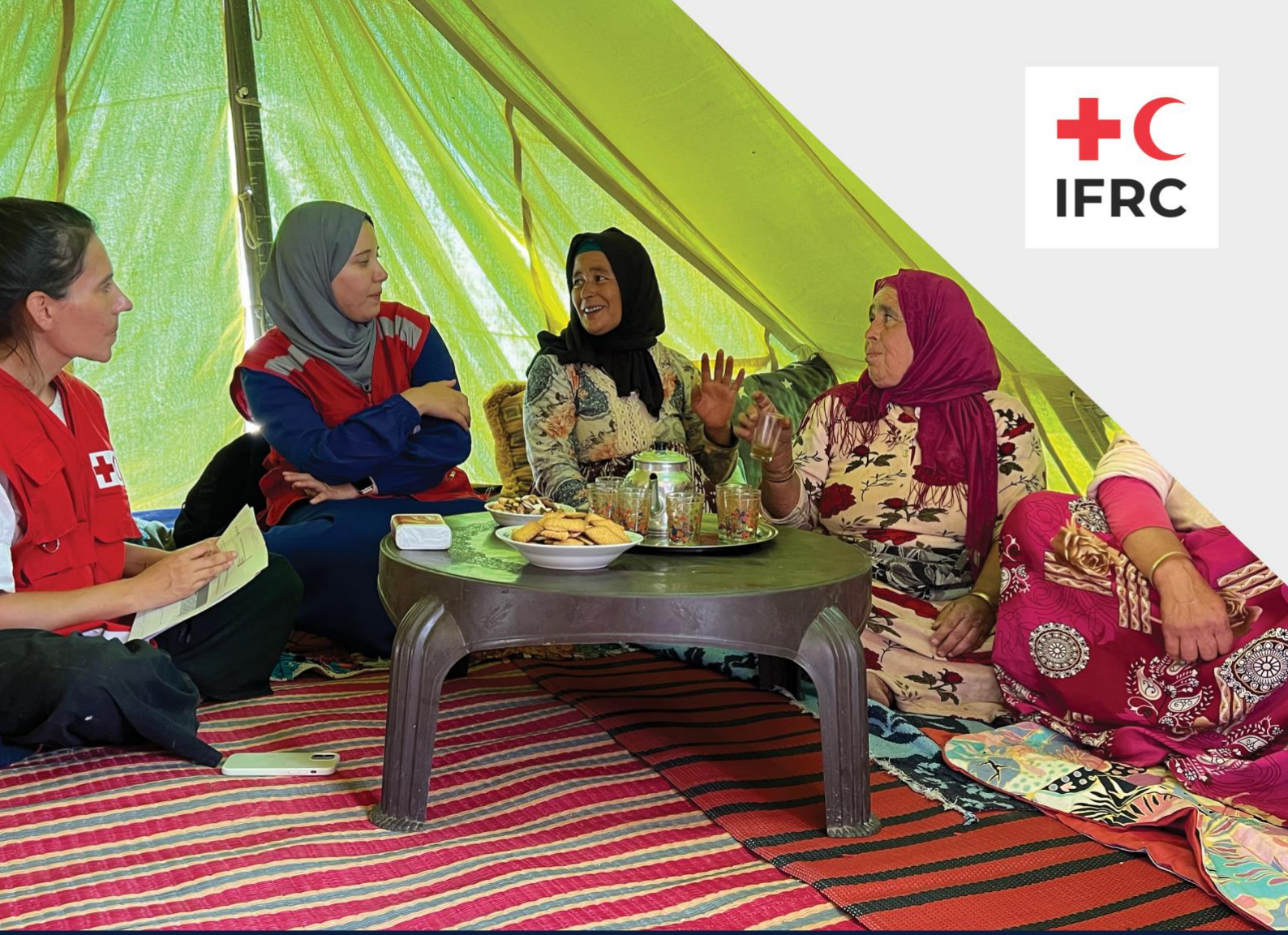




المشاركة المجتمعية والمساءلة ضمن نهج الاستعداد للاستجابة الفعالة

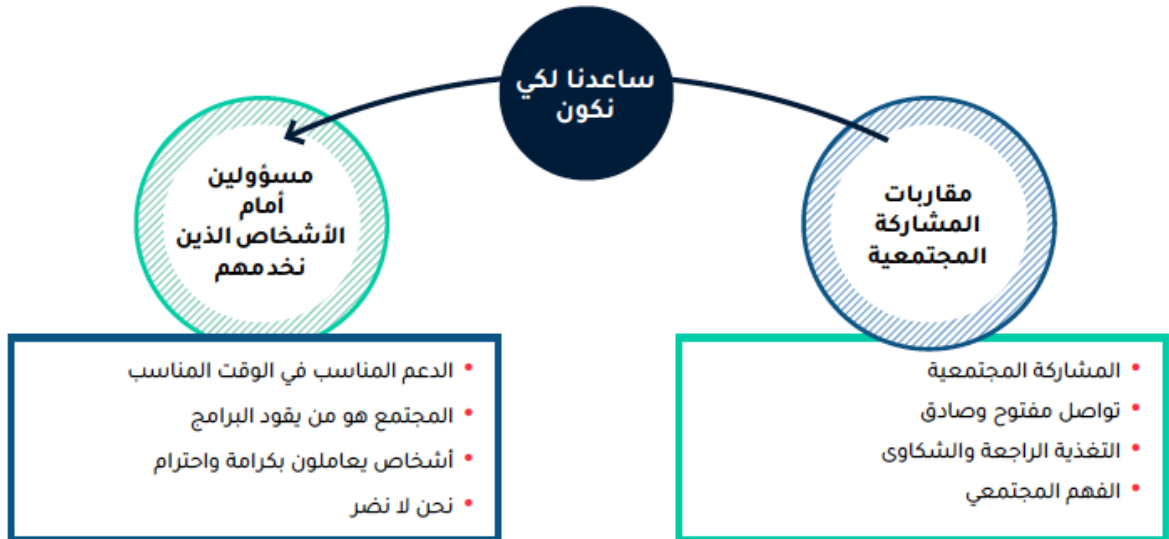
المشاركة المجتمعية والمساءلة ضمن نهج الاستعداد للاستجابة الفعالة

تقديم هذه المذكرة التوجيهية والهدف منها

هذه المذكرة التوجيهية موجهة لموظفي الجمعيات الوطنية ((NS)، والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، واللجنة الدولية للصليب الأحمر والجمعيات الوطنية الشريكة (PNS) الذين يخططون لاستخدام نهج التأهب للاستجابة الفعالة (PER). توفر هذه المذكرة إرشادات حول كيفية دمج التفاعل المجتمعي والمساءلة في نهج الاستعداد للاستجابة الفعالة ((PER)، سواء كجزء من استجابة مستمرة أو ضمن برامج طويلة الأجل. كما توفر روابط لمصادر مفيدة تحتوي على مزيد من المعلومات والإرشادات حول كيفية معالجة أي مجالات يتم تحديدها كفجوة باستخدام آلية التأهب للاستجابة الفعالة PER.

وتغطي هذه المذكرة التوجيهية ما يلي:

1. لماذا تُعد مشاركة المجتمع والمساءلة جزءًا مهمًا من استعداد الجمعيات الوطنية للاستجابة للطوارئ
2. ماذا يعني أن نكون مستعدين للمشاركة المجتمعية والمساءلة؟
3. دمج مشاركة المجتمع والمساءلة في عملية التأهب للاستجابة الفعالة (PER)
4. دمج مشاركة المجتمع والمساءلة في آلية التأهب للاستجابة الفعالة (PER)
 - معايير مشاركة المجتمع والمساءلة ضمن عملية التأهب للاستجابة الفعالة (PER)
 - اعتبارات المشاركة المجتمعية في ظل معايير أخرى
 - معايير الحد الأدنى للمشاركة المجتمعية والمساءلة عند استخدام التأهب للاستجابة الفعالة في الاستجابة للطوارئ
5. موارد المشاركة المجتمعية ومصادر المساعدة



1. لماذا تُعد مشاركة المجتمع والمساءلة جزءًا مهمًا من استعداد الجمعيات الوطنية للاستجابة

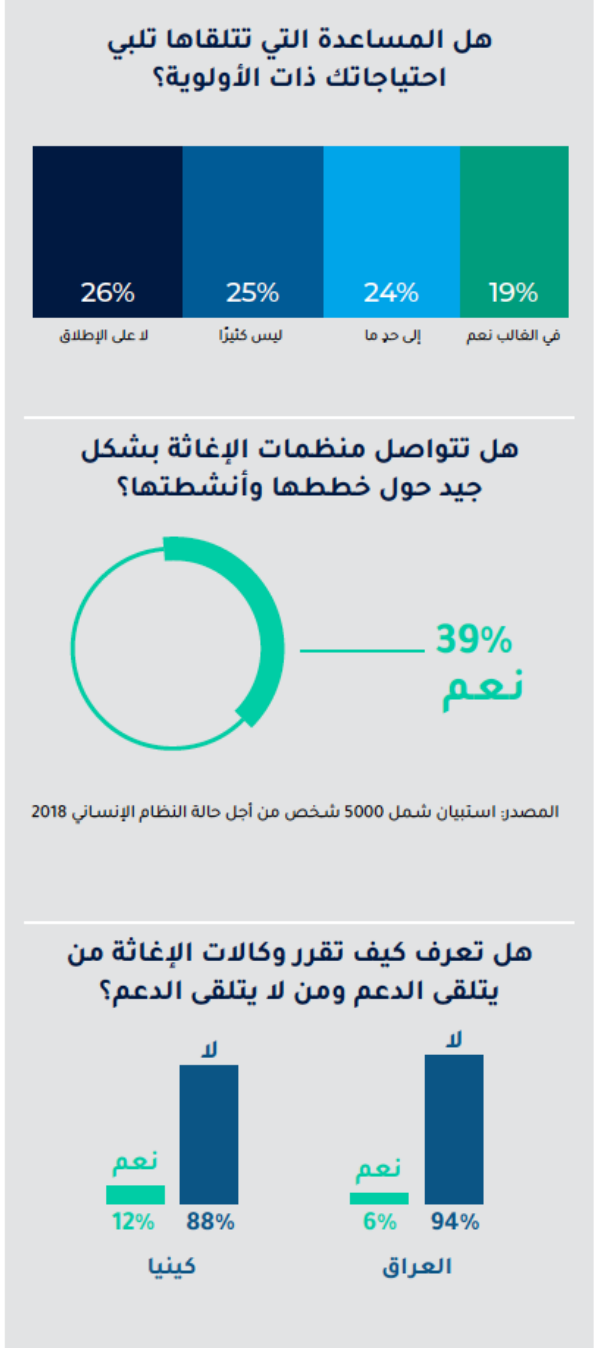
تخبرنا الأدلة والخبرة والحس السليم أنه عندما نقوم بإشراك المجتمعات بشكل حقيقي وتلعب هذه المجتمعات دورًا نشطًا في تصميم وإدارة العمليات، فإن النتائج تكون أكثر فعالية واستدامة وذات جودة أعلى. الالتزامات بالعمل بطريقة مسؤولة مع المجتمعات منصوص عليها في مدونة قواعد السلوك للحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر في مجال الإغاثة في حالات الكوارث، المبادئ والقواعد الخاصة بالمساعدات الإنسانية المقدمة من الصليب الأحمر والهلال الأحمر و الالتزامات على مستوى الحركة بشأن المشاركة المجتمعية والمساءلة.

لسوء الحظ، هناك العديد من الأمثلة على العمليات التي تسير بشكل خاطئ لأنها لم تشارك السكان المحليين بشكل كافٍ، من مواد المعونة التي تباع في الأسواق، إلى المتطوعين والموظفين الذين يتعرضون للهجوم وحتى القتل، بسبب الخوف وسوء الفهم في المجتمع.

البيانات التي تم جمعها بواسطة Ground Truth Solutions¹، تسلط الضوء على بعض هذه الفجوات ويمثل آراء ما يقرب من 10000 شخص في 10 بلدان متضررة من الكوارث والأزمات².

لماذا تُعد مشاركة المجتمع والمساءلة جزءًا مهمًا من استعداد الجمعيات الوطنية للاستجابة حددت الأبحاث غياب نهج مشاركة المجتمع في استجابات الجمعيات الوطنية. على سبيل المثال، عادة ما لا توجد آليات فعالة للتغذية الراجعة، ولا يتمتع الموظفون والمتطوعون بالوعي الكافي أو القدرة أو المهارات اللازمة لإشراك المجتمعات وجمع البيانات المجتمعية وتحليلها بشكل فعال. وفي كثير من الحالات، أدى هذا إلى عدم التوافق بين ما هو مطلوب وما يتم تقديمه للمجتمعات.

نفذ الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر في منطقة أفريقيا بحثًا في عام 2019 لفهم ما يساعد أو يعيق المساءلة في العمليات بشكل أفضل. وقد حدد العوامل المشتركة التالية:



¹ استقصت Ground Truth Solutions رأي 4971 شخصًا في سبعة بلدان (أفغانستان وبنغلاديش والعراق وهابتي ولبنان وأوغندا والصومال). انظر:

<https://groundtruthsolutions.org/our-work/cash-> و <https://groundtruthsolutions.org/our-work/perspectives-on-the-grand-bargain/barometer/>.

² كلفت شبكة التعلم للنشاط للمساءلة والأداء في العمل الإنساني GeoPoll باستقصاء رأي 5000 متلقي للمساعدات في خمسة بلدان (أفغانستان وجمهورية كينيا الديمقراطية وإثيوبيا وكينيا والعراق). انظر <https://www.alnap.org/help-library/the-state-of-the-humanitarian-system-sohs-2018-full-report>.

ما الذي يساعدنا على أن نكون مسؤولين في العمليات؟

- عندما يفهم الموظفون والمتطوعون قيمة المشاركة المجتمعية - على سبيل المثال من خلال التدريبات
- التأييد القيادي من مدير العمليات والجمعية الوطنية.
- وجود طاقم عمل متخصص للمشاركة المجتمعية.

ما الذي يمنعنا من المساءلة في العمليات؟

- التحديات المتعلقة بإدارة تغذية المجتمع الراجعة بطريقة منهجية وبسيطة
- التقييمات الضعيفة التي تحد من فهمنا للاحتياجات والسياق المحلي
- ضعف التواصل المستمر في كلا الاتجاهين مع المجتمعات المحلية بشأن العملية
- مشاركة المجتمع منعزلة وغير متكاملة عبر العملية
- لا يفهم الموظفون كيفية إشراك المجتمعات بشكل عملي، أو مسؤولياتهم ودورهم في دعم المساءلة الجيدة
- ضغوط الوقت والإدراك بأن مشاركة المجتمع تستغرق وقتاً طويلاً.

وأفضل طريقة لمعالجة هذه الحواجز وضمان استعداد الجمعيات الوطنية لإشراك المجتمعات المحلية بشكل فعال في حالات الطوارئ، هو إدراج المشاركة المجتمعية في الجهود الرامية إلى تعزيز القدرة على الاستعداد والاستجابة. هذا يعني وجود آليات لتبادل المعلومات وجمع ردود الفعل والرد عليها وتيسير مشاركة المجتمع المحلي، مع تدريب الموظفين والمتطوعين والاستعداد للذهاب، بدلاً من الاضطرار إلى بدء كل شيء من الصفر في بداية الاستجابة، عندما يكون الوقت محدوداً.

كيف ساعد الاستعداد للمشاركة المجتمعية على دعم العمليات؟

← كينيا

يستثمر الصليب الأحمر الكيني في تعزيز أساليب المشاركة المجتمعية منذ عام 2014. وشمل ذلك تدريب الموظفين والمتطوعين؛ وإنشاء آلية وطنية لتلقي الملاحظات؛ وإضافة تدابير المساءلة إلى جميع البرامج والعمليات الجديدة؛ ودمج المساءلة في الخطة الاستراتيجية للجمعية الوطنية؛ وإضافة مسؤوليات مشاركة المجتمع إلى توصيفات وظائف الموظفين وتقييماتهم.

ساعدت هذه الجهود الصليب الأحمر الكيني على تحسين تأثير وفعالية استجاباته للجفاف. وجدت [دراسة حالة تشغيلية أجريت عام 2023](#) حول دور المشاركة المجتمعية في العمل الاستباقي أن الأساليب التشاركية مثل التصميم المشترك للتحذيرات الجوية ساعدت في بناء ثقة المجتمع في التوقعات الجوية. لقد ساعد وجود آلية تغذية راجعة قائمة وعمليات اتصال قوية في ضمان معالجة التحديات في الوقت الفعلي وضمن الإطار الزمني القصير المتاح للعمل الاستباقي. على سبيل المثال، الاستجابة لطلبات المجتمع للحصول على أنواع مختلفة من البذور وتوزيعها في الوقت المناسب ليتمكن المزارعون من زراعتها وضمان إنباتها السريع. ساعد إشراك المجتمعات في الاتفاق على معايير الاستهداف على ضمان عدم تسجيل أي صراعات كبيرة داخل المجتمع. ووجد تقييم الاستجابة للجفاف في الفترة 2017-2018 أيضاً أن نهج الاستهداف المجتمعي الذي اتبعته الجمعية الوطنية كان نجاحاً رئيسياً، حيث اعتبره الجميع عادلاً وشفافاً، بما في ذلك أولئك الذين لم يتم اختيارهم.

← البنغلاديش

تعمل جمعية الهلال الأحمر البنغلاديشية على إضفاء الطابع المؤسسي على المشاركة المجتمعية والمساءلة منذ عام 2010. وتشمل المعالم الهامة إطلاق مركز اتصال وطني في عام 2017، واعتماد إطار شامل للمساءلة في عام 2018، وتعزيز آليات التغذية الراجعة من خلال منصات وسائل التواصل الاجتماعي، ودمج المساءلة في الخطة الاستراتيجية لجمعية الهلال الأحمر البنغلاديشي كنهج أساسي شامل، وإدخال سياسة المشاركة المجتمعية والمساءلة في عام 2021. ودعماً لهذه السياسة، قامت جمعية الهلال الأحمر البنغلاديشية بتعزيز القدرات والتدريب للموظفين والمتطوعين على التطبيق العملي للمشاركة المجتمعية.

وجد [تقييم الاستجابة لـ COVID-19](#) وجد تقييم الاستجابة لـ COVID-19 أن القدرة على الاعتماد على أساليب الاتصال والمشاركة والتغذية الراجعة القوية كانت ذات أهمية كبيرة في الاستجابة من خلال تمكين جمعية الهلال الأحمر البنغلاديشي من مشاركة الرسائل وتبديد أساطير Covid-19 وتلقي تغذية مجتمعية راجعة والعمل عليها في الوقت المناسب وبطريقة مستجيبة. كان لهذا الأمر قيمة لا تقدر بثمن في اكتساب ثقة الناس عند اتخاذ قرارات صعبة مثل الاختيار والاستهداف. في كوكس بازار، تلعب آلية التغذية الراجعة دوراً فعالاً في معالجة القضايا الرئيسية التي أبلغ عنها المجتمع، مثل تحسين خدمات المياه والصرف الصحي، وتطوير نظام الصرف الصحي، وعمليات اختيار المشاركين.

← المالوي

في عام 2018، قامت جمعية الصليب الأحمر في مالوي بدمج المشاركة المجتمعية والمساءلة داخل إدارة التخطيط والجودة والتعلم الجديدة، كما تضمنت التزامات متزايدة بالمساءلة أمام المجتمعات في خططها الاستراتيجية 2019-2021. تم إطلاق التدريب لموظفي المقر الرئيسي والفروع وتم إنشاء آلية للتغذية الراجعة. وقد أدى ذلك إلى رفع مستوى الوعي بهذا النهج بين الموظفين وشجعهم على دمجهم في البرامج والعمليات.

وضع هذا النهج الأساس لاستجابة الجمعية الوطنية لجائحة كوفيد-19. [البحث حول تأثير نهج المشاركة المجتمعية والمساءلة في حالات الطوارئ الصحية العامة](#) وجدت الدراسة أن وجود آلية تغذية مجتمعية راجعة كان ذا قيمة كبيرة بالنسبة لجمعية الصليب الأحمر المالوية وساعدهم على تكييف أنشطة الصحة العامة والمشاركة المجتمعية بناءً على الحواجز والتفضيلات والشائعات والمعتقدات الموجودة في المجتمعات. وقد أدت هذه التعديلات إلى زيادة تأثير ومساءلة استجابات الصحة العامة في جمعية الصليب الأحمر المالوية، بما في ذلك زيادة معدلات التطعيم وتحسين السلوكيات الصحية والحد من آثار الشائعات والمعلومات المضللة. وقد ساعد هذا أيضاً في تقليل المقاومة والعداء على مستوى المجتمع تجاه المتطوعين الذين كانوا يروجون لتدابير الصحة العامة مثل التطعيم.

2. ماذا يعني أن نكون مستعدين للمشاركة المجتمعية والمساءلة؟

يوضح الرسم البياني التالي كيف يمكن لإضفاء الطابع المؤسسي على مشاركة المجتمع والمساءلة أن يساعدنا على تحسين المساءلة في حالات الطوارئ وبالتالي تلبية الالتزامات على مستوى الحركة. الإجراءات المذكورة أدناه مصدرها [دليل الصليب الأحمر والهلال الأحمر للمشاركة المجتمعية والمساءلة](#).

إضفاء الطابع المؤسسي على المشاركة المجتمعية والمساءلة

1. تعزيز فهم المشاركة المجتمعية والقدرة على المشاركة على جميع المستويات في الجمعية الوطنية من خلال تحديد أولويات القيادة، وتدريب الموظفين والمتطوعين (قبل الطوارئ)، والحصول على سياسة وخطة واضحة لتوجيه الجهود.
2. تخصيص تمويل ثابت وتحديد الموظفين لقيادة المشاركة المجتمعية والمساءلة داخل المنظمة.
3. دمج المشاركة المجتمعية والمساءلة في استراتيجيات وخطط وسياسات وأدوات الجمعية الوطنية - بما في ذلك إجراءات التشغيل القياسية للاستعداد للكوارث والاستجابة لها وأوصاف وظائف الموظفين والمتطوعين.
4. إنشاء آلية دائمة لتلقي تغذية المجتمع الراجعة من الجمعية الوطنية، قادرة على دعم كافة البرامج والعمليات والأنشطة.

حتى تتمكن عمليات الطوارئ من:

1. دمج مشاركة المجتمع في الاستجابة
2. فهم احتياجات المجتمع وقدراته وسياقه
3. إجراء التقييمات بشفافية واحترام للمجتمع
4. مناقشة خطط الاستجابة مع المجتمعات المحلية وأصحاب المصلحة الرئيسيين
5. مناقشة معايير الاختيار وعمليات التوزيع والموافقة عليها مع المجتمعات
6. إدراج أنشطة ومؤشرات المشاركة المجتمعية والمساءلة في خطط الاستجابة والموازنات
7. تبادل المعلومات بانتظام حول الاستجابة مع المجتمع
8. دعم مشاركة المجتمع في اتخاذ القرارات بشأن الاستجابة
9. الاستماع إلى ردود الفعل المجتمع والاستعانة بها لتوجيه الاستجابة
10. إشراك المجتمع في التقييم

نحن نلبي الحد الأدنى من الالتزامات على مستوى الحركة فيما يتعلق بالمشاركة المجتمعية والمساءلة

3. دمج مشاركة المجتمع والمساءلة في عملية التأهب للاستجابة الفعالة (PER)

يتبع نهج الاستجابة للطوارئ، كجزء من تعزيز القدرة على الاستجابة على المدى الأطول، خمس مراحل. إن دمج المشاركة المجتمعية والمساءلة في كل مرحلة من شأنه أن يضمن تعزيز قدرة الجمعية الوطنية على إشراك المجتمعات بشكل فعال وعدم التسبب في أي ضرر أثناء الاستجابة كجزء من عملية تقييم الأداء العام. إذا كانت الجمعية الوطنية لديها نقطة محورية للمشاركة المجتمعية، فيجب إشراكها ويمكنها دعم عملية تقييم الأداء منذ البداية. ستساعد الإجراءات التالية في دمج مشاركة المجتمع في عملية تقييم الأثر البيئي.

لكل مرحلة	إجراءات لدمج المشاركة المجتمعية والمساءلة
1. التوجيه	• اقرأ الوحدة 5 من دليل الصليب الأحمر والهلال الأحمر للمشاركة المجتمعية والمساءلة و بحث من أفريقيا التي حددت ما يساعد أو يعيق المشاركة المجتمعية الجيدة في حالات الطوارئ. • دمج قدرة الجمعية الوطنية على المشاركة المجتمعية، وتوظيف العاملين، والممارسات الحالية، والخبرات والدروس المستفادة في العمليات، في عرض التوجهات الخاصة بالتأهب للاستجابة الفعالة (PER) • خلال تمرين الطموح، فكر في الدور الذي يجب أن يلعبه المجتمع في الاستجابة المثالية
2. تقييم	• جمع المعلومات والمستندات اللازمة لتقييم ما إذا كانت الجمعية الوطنية تلبّي معايير المشاركة المجتمعية - راجع القسم التالي من هذه الوثيقة للحصول على الإرشادات • فكر في إجراء تقييم ذاتي للمشاركة المجتمعية (الأداة 3 في مجموعة أدوات تقييم المشاركة المجتمعية) لفهم الحواجز التي تواجهها الجمعية الوطنية ومدى نجاحها حاليًا في تلبية الحد الأدنى من إجراءات المساءلة • إذا كانت الأسئلة المتعلقة بالمشاركة المجتمعية ضرورية للمقابلات، يمكن لميسري التأهب للاستجابة الفعالة (PER) استخدام أداة التقييم المذكورة أعلاه.
3. تحديد الأولويات والتحليل	• إذا أكملت الجمعية الوطنية تقييمًا ذاتيًا للمشاركة المجتمعية، استخدم النتائج في تحليل الأسباب الجذرية • اقرأ العامّة و إفريقيا استراتيجيات المشاركة المجتمعية والمساءلة لفهم العوائق وعوامل التمكين
4. خطة العمل	• إذا توفرت، استخدم سياسة أو استراتيجية أو خطة المشاركة المجتمعية والمساءلة الخاصة بالجمعية الوطنية (NS) لإبلاغ خطة العمل. • استخدم أدوات المشاركة المجتمعية والمساءلة: 4 (قالب استراتيجية المشاركة المجتمعية والمساءلة)، 5 (خطة العمل للمشاركة المجتمعية والمساءلة)، 6 (تخصيص ميزانية للمشاركة المجتمعية والمساءلة)، 7 (مراقبة وتقييم المشاركة المجتمعية والمساءلة)، و 22 (خطة الطوارئ للمشاركة المجتمعية والمساءلة) لجمع الأفكار حول نتائج المشاركة المجتمعية والمخرجات والأنشطة والجدول الزمني والمؤشرات والموارد
5. العمل والمساءلة	• يجب دمج التحسينات التي تم تحديدها من خلال آلية التأهب للاستجابة الفعالة (PER) في استراتيجية أو سياسة أو خطة المشاركة المجتمعية والمساءلة الخاصة بالجمعية الوطنية. • يجب أن يكون مركز مشاركة المجتمع والمساءلة جزءًا من عمليات المراقبة والمراجعة المنتظمة، بما في ذلك جمع التغذية الراجعة من المجتمعات حول تأثير التغييرات التي تم تنفيذها

4. دمج المشاركة المجتمعية والمساءلة في آلية التأهب للاستجابة الفعالة (PER)

معايير مشاركة المجتمع والمساءلة ضمن عملية التأهب للاستجابة الفعالة (PER)

هناك أربعة معايير رئيسية لقياس مدى استعداد الجمعيات الوطنية لإشراك المجتمعات في الاستجابات. تتناول الإرشادات الواردة أدناه ما تعنيه هذه المعايير المرجعية وكيفية قياس الأداء بناءً عليها، مع روابط لموارد مفيدة لمعالجة أي فجوات يتم تحديدها.

وفقاً للمعيار 5.1 ضمن السياسة والاستراتيجية والمعايير - مكون الجودة والمساءلة	
لدى الجمعية الوطنية آليات لضمان مشاركة السكان المتأثرين في جميع مراحل الاستجابة (بما في ذلك اتخاذ القرارات) لضمان أن المساعدات ملائمة وتلبي احتياجاتهم وأولوياتهم.	
تعريف	تصنيف المعيار
كيف يبدو هذا المعيار في الممارسة العملية؟	كيفية قياس هذا المعيار باستخدام فئات تصنيف التأهب للاستجابة الفعالة
تشارك الجمعية الوطنية بانتظام المعلومات مع المجتمعات وتضمن تمكينهم من المشاركة في اتخاذ القرارات بشأن الاستجابة من خلال أساليب مثل الاجتماعات المجتمعية، اللجان، والمجموعات التركيزية. ينبغي للمجتمعات أن تتلقى المعلومات وتشارك في: - تقييمات التخطيط (أي الغرض وكيف ومتى ومن) - عمليات التخطيط (أي النتائج والأنشطة والأدوار والمسؤوليات والجدول الزمني ومعايير الاختيار والمشاركة والتغذية الراجعة وأساليب الاتصال) - اتخاذ القرارات أثناء التنفيذ (أي كيف، وأين، ومتى يتم تنفيذ الأنشطة، ومعايير الاختيار، والاستهداف والتوزيع، وموقع البناء والتصميم، والتغييرات، والتأخيرات، والتحديات، وقضايا التغذية الراجعة، والإغلاق والخروج) - تقييمات التخطيط (أي كيف ومتى والأسئلة ومن) مصادر للحصول على مزيد من المعلومات أو الإرشادات لمعالجة الفجوات - دليل تقييم المشاركة المجتمعية (ص 50-53، 86-90 و الوجدة 5) - مجموعة أدوات تقييم المشاركة المجتمعية (خاصة الأدوات 14، 16، 17، 18، 19 و 20)	1. لا توجد تشارك الخدمة الوطنية القليل جداً من المعلومات ولا تقدم فرصاً للمجتمعات للمشاركة في اتخاذ القرارات بشأن عملياتها 2. موجودة جزئياً تشارك الجمعية الوطنية المعلومات الأساسية من خلال طرق أحادية الاتجاه (أي لوحات الإعلانات) وتقدم فرصاً محدودة ومخصصة للمشاركة (أي أن المجتمعات تجيب على الأسئلة في التقييم ولكنها لا تتخذ القرارات). 3. تحتاج إلى تحسين تشارك الجمعية الوطنية المعلومات وتوفر فرص المشاركة، لكن هذا ليس منهجياً ولا يحدث في كل عملية أو في جميع المراحل. 4. موجودة، ويمكن تعزيزها لدى الجمعية الوطنية التزامات وعمليات واضحة لمشاركة المعلومات مع المجتمعات وتمكين المشاركة. ومع ذلك، لا تزال هناك فجوات في التنفيذ، أي أن العديد من القرارات لا تزال تُتخذ دون مشاركة المجتمع. 5. الأداء العالي لدى الجمعية الوطنية التزامات وعمليات واضحة لمشاركة المعلومات مع المجتمعات وتمكين المشاركة. هناك أدلة تشير إلى أن هذا يحدث على مستوى عالٍ، في معظم العمليات، وفي جميع مراحل الاستجابة.

وفقاً للمعيار 5.2 ضمن السياسة والاستراتيجية والمعايير - مكون الجودة والمساءلة	
لدى الجمعية الوطنية نقاط تركيز مدربة في مجال المشاركة المجتمعية والمساءلة في الفروع الرئيسية والمقر الرئيسي.	
تعريف	تصنيف المعيار
كيف يبدو هذا المعيار في الممارسة العملية؟	كيفية قياس هذا المعيار باستخدام فئات تصنيف التأهب للاستجابة الفعالة
تتمتع الجمعية الوطنية بالقدرة والمهارات اللازمة لتنفيذ المشاركة المجتمعية الفعالة في عملياتها. وهذا يشمل: - وجود عضو من فريق العمل في المقر الرئيسي لديه القدرة على المشاركة المجتمعية والمساءلة في وظيفته - تم توفير التدريب للموظفين والفروع والقيادة حول كيفية الانخراط بفعالية مع المجتمعات (مثل تدريب أساسيات المشاركة المجتمعية، تدريب المشاركة المجتمعية للفروع، أو تدريب المشاركة المجتمعية في حالات الطوارئ). - تحديد نقاط اتصال للمشاركة المجتمعية في الفروع - يدعم الاستجابات موظف أو نقطة اتصال للمشاركة المجتمعية، ويتم إطلاع موظفي الاستجابة والمتطوعين على مسؤولياتهم في المشاركة المجتمعية وأي آليات تستخدمها الجمعية الوطنية للتواصل والمشاركة والتعليقات. مصادر للحصول على مزيد من المعلومات أو الإرشادات لمعالجة الفجوات - أداة 8 CEA: الوصف الوظيفي للمشاركة المجتمعية والمسؤوليات في حالات الطوارئ - أداة 25 CEA: الإحاطة حول المشاركة المجتمعية والمساءلة للموظفين المنضمين إلى عملية - أداة 23 CEA: المهام الرئيسية لموظفي المشاركة المجتمعية والمساءلة في الاستجابة - تدريب أساسيات المشاركة المجتمعية والمساءلة - تدريب المشاركة المجتمعية والمساءلة في الطوارئ (يوم واحد) أو وحدة قصيرة - تدريب فرع المشاركة المجتمعية	1. لا توجد لم تقدم الجمعية الوطنية أي تدريب في مجال المشاركة المجتمعية والمسؤولية (CEA) لموظفيها أو متطوعيها ولا توجد لديها نقاط تركيز مخصصة للمشاركة المجتمعية والمسؤولية. 2. موجودة جزئياً قدمت الجمعية الوطنية بعض التدريب لموظفيها و/أو متطوعيها، لكن هذا التدريب ليس واسع النطاق. لدى الجمعية الوطنية نقطة اتصال للمشاركة المجتمعية في المقر الرئيسي، ولكن لديهم مسؤوليات متعددة ووقت/قدرة محدودة للدفع بهذا الأمر إلى الأمام. 3. تحتاج إلى تحسين قدمت الجمعية الوطنية التدريب للموظفين والفروع، ولديها نقطة اتصال غير رسمية للمشاركة المجتمعية، والتي تدعم العمليات في بعض الأحيان. 4. موجودة، ويمكن تعزيزها قدمت الجمعية الوطنية التدريب لمعظم الموظفين والفروع ولديها موظف مسؤول عن المشاركة المجتمعية والمساءلة في المقر الرئيسي، والذي يدعم معظم العمليات. معظم الفروع لديها نقاط اتصال للمشاركة المجتمعية. 5. الأداء العالي توفر الجمعية الوطنية تدريباً منتظماً لجميع موظفيها وفروعها ولديها موظف للمشاركة المجتمعية والمساءلة في المقر الرئيسي، وهو عضو رئيسي في جميع العمليات. تحتوي جميع الفروع على نقاط اتصال للمشاركة المجتمعية والمساءلة. أدرجت الجمعية الوطنية مسؤوليات وكفاءات المشاركة المجتمعية والمساءلة في الوصف الوظيفي لموظفي العمليات والمتطوعين.

وفقاً للمعيار 5.3 ضمن السياسة والاستراتيجية والمعايير - مكون الجودة والمساءلة	
تم تطوير وتنفيذ خطة للمشاركة المجتمعية والمساءلة في الجمعية الوطنية، وتتوفر القوالب القياسية، ويتم تضمين الإجراءات في الإجراءات التشغيلية القياسية (SOPs).	
تعريف	تصنيف المعيار
كيف يبدو هذا المعيار في الممارسة العملية؟	كيفية قياس هذا المعيار باستخدام فئات تصنيف التأهب للاستجابة الفعالة
لدى الجمعية الوطنية: ○ خطة أو استراتيجية أو سياسة للمشاركة المجتمعية والمساءلة ○ متطلبات المشاركة المجتمعية المتكاملة في إجراءات التشغيل القياسية والسياسات والعمليات والأدوات الخاصة بالاستجابة للكوارث ○ إدراج أنشطة ومؤشرات المشاركة المجتمعية والمساءلة في خطط الاستجابة والموازنات. مصادر للحصول على مزيد من المعلومات أو الإرشادات لمعالجة الفجوات ○ أداة 2 CEA قالب سياسة المشاركة المجتمعية والمساءلة ○ أداة 3 CEA ورشة تقييم ذاتي وتخطيط للمشاركة المجتمعية والمساءلة ○ أداة 4 CEA قالب استراتيجية المشاركة المجتمعية والمساءلة ○ أداة 6 CEA أداة تخصيص الميزانية للمشاركة المجتمعية والمساءلة ○ أداة 22 CEA تطوير خطة طوارئ للمشاركة المجتمعية والمساءلة ○ أداة 7 CEA أداة الرصد والتقييم للمشاركة المجتمعية والمساءلة	1. لا توجد ليس لدى الجمعية الوطنية خطة أو استراتيجية أو سياسة للمشاركة المجتمعية والمساءلة، ولا يتم تضمين ذلك في إجراءات التشغيل القياسية أو السياسات أو الأدوات الخاصة بالاستجابة للكوارث. 2. موجودة جزئياً تعمل الجمعية الوطنية على تطوير خطة أو استراتيجية أو سياسة للمشاركة المجتمعية والمساءلة ولديها التزامات عالية المستوى في إجراءات التشغيل القياسية أو السياسات أو الأدوات الخاصة بالاستجابة للكوارث. ومع ذلك، هناك أدلة محدودة على تنفيذ مناهج المشاركة المجتمعية بشكل منهجي في العمليات. 3. تحتاج إلى تحسين لدى الجمعية الوطنية مسودة خطة أو استراتيجية أو سياسة للمشاركة المجتمعية والمساءلة وقد قامت بدمج الالتزامات والأنشطة في إجراءات التشغيل القياسية أو السياسات أو الأدوات الخاصة بالاستجابة للكوارث. ومع ذلك، لا يتم تنفيذ هذه التوصيات بشكل متسق. 4. موجودة، ويمكن تعزيزها لدى الجمعية الوطنية خطة أو استراتيجية أو سياسة معتمدة للمشاركة المجتمعية والمساءلة، وقد أدمجت التزامات وأنشطة في إجراءات التشغيل القياسية أو السياسات أو الأدوات الخاصة بالاستجابة للكوارث. يتم تنفيذها عادة ضمن العمليات وأنشطة المشاركة المجتمعية، وعادة ما يتم تضمين المؤشرات وخطوط الميزانية المخصصة ضمن العمليات. 5. الأداء العالي لدى الجمعية الوطنية خطة أو استراتيجية أو سياسة معتمدة للمشاركة المجتمعية والمساءلة، وقد أدمجت التزامات وأنشطة في إجراءات التشغيل القياسية أو السياسات أو الأدوات الخاصة بالاستجابة للكوارث. يتم تنفيذها بشكل منهجي ضمن العمليات وأنشطة المشاركة المجتمعية، ويتم دائماً تضمين المؤشرات وخطوط الميزانية المخصصة.

وفقاً للمعيار 5.4 ضمن السياسة والاستراتيجية والمعايير - مكون الجودة والمساءلة	
توجد آليات أمانة وسهولة الوصول للتغذية الراجعة والشكاوى لتسجيل أو إحالة أو الاستجابة ومراقبة مخاوف المجتمعات وطلباتها فيما يتعلق بالمساعدة المقدمة أو قضايا الحماية (بما في ذلك الاستغلال والاعتداء الجنسيين).	
تعريف	تصنيف المعيار
كيف يبدو هذا المعيار في الممارسة العملية؟	كيفية قياس هذا المعيار باستخدام فئات تصنيف التأهب للاستجابة الفعالة
لدى الجمعية الوطنية آلية فعالة للتغذية الراجعة للمنظمة بأكملها قادرة على تلقي تعليقات المجتمع وتحليلها ومشاركتها والتصرف بناءً عليها والاستجابة لها في العمليات، بما في ذلك التعليقات الحساسة، على سبيل المثال الاستغلال والاعتداء الجنسي والفساد. على الأقل: ○ لدى أعضاء المجتمع طريقتان على الأقل لمشاركة التغذية الراجعة مع الجمعية الوطنية ○ عمليات واضحة لتسجيل التغذية الراجعة وتحليلها ومشاركتها وتتبعها، أي قاعدة بيانات التغذية الراجعة وتقارير التغذية الراجعة ○ يتم الرد على ما لا يقل عن 70% من تغذية المجتمع الراجعة القابلة للتنفيذ، وفقاً للنتائج في قاعدة بيانات التغذية الراجعة ○ أمثلة واضحة على كيفية قيام الجمعية الوطنية بتعديل أنشطتها التشغيلية نتيجة لتغذية المجتمع الراجعة ○ عمليات أمانة وسرية للإحالة وإدارة وتقديم استجابة أولية للملاحظات الحساسة في غضون 24-48 ساعة بما في ذلك مخاوف الحماية والاستغلال الجنسي والاعتداء والاحتيال والفساد وأي انتهاكات أخرى لقواعد السلوك. مصادر للحصول على مزيد من المعلومات أو الإرشادات لمعالجة الفجوات ○ دليل المشاركة المجتمعية والمساءلة (الوحدة 6) ○ أداة CEA 15 مجموعة أدوات التغذية الراجعة الخاصة بالاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر ○ تدريب تغذية المجتمع الراجعة من الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر	1. لا توجد لا يوجد لدى الجمعية الوطنية أي آليات لتلقي تغذية مجتمعية راجعة. 2. موجودة جزئياً تقوم الجمعية الوطنية بجمع التغذية الراجعة بشكل غير رسمي كجزء من عملياتها ولكنها لا تسجل التغذية الراجعة أو تتعقب ما إذا كان قد تم الرد عليها أو التصرف بناءً عليها. 3. تحتاج إلى تحسين تتوفر الجمعية الوطنية على آلية تغذية راجعة فعالة/شبه فعالة* لبعض عملياتها، ولكن ليس كلها. لا يتم الإشارة إلى آليات التغذية الراجعة في إجراءات التشغيل القياسية أو السياسات أو العمليات أو الأدوات الخاصة بالاستجابة للكوارث أو سياسات وإجراءات الحماية والنوع الاجتماعي والإدماج (PGI) / منع الاستغلال والإساءة الجنسية. 4. موجودة، ويمكن تعزيزها لدى الجمعية الوطنية آلية تغذية راجعة تعمل بشكل جيد أو شبه جيد* ويتم استخدامها في معظم العمليات. تتم الإشارة إلى آليات التغذية الراجعة في الإجراءات التشغيلية القياسية للاستجابة للكوارث، والسياسات، والعمليات أو الأدوات، وسياسات الحماية والنوع الاجتماعي والإدماج (PGI) و/أو منع الاستغلال والإساءة الجنسية. 5. الأداء العالي لدى الجمعية الوطنية آلية لتقديم التغذية الراجعة تعمل بكامل طاقتها* مطبقة للمنظمة بأكملها والتي يتم استخدامها في جميع عمليات الطوارئ الخاصة بها. تتم الإشارة إلى آليات التغذية الراجعة في الإجراءات التشغيلية القياسية للاستجابة للكوارث، والسياسات، والعمليات أو الأدوات، وسياسات الحماية والنوع الاجتماعي والإدماج (PGI) و/أو منع الاستغلال والإساءة الجنسية. هناك أدلة تشير إلى أن تغذية المجتمع الراجعة تُستخدم بشكل منهجي لتوجيه قرارات الاستجابة.* يجب أن تفي آليات التغذية الراجعة الموضوعية بالمتطلبات الموضحة على اليسار.

اعتبارات المشاركة المجتمعية والمساءلة بموجب معايير ومكونات تقييم الأداء الأخرى

بالإضافة إلى معايير التقييم الأربعة المحددة أعلاه، هناك أيضًا اعتبارات تتعلق بالمشاركة المجتمعية والمساءلة في إطار مجالات ومكونات أخرى للتقييم والمساءلة. يعكس هذا حقيقة مفادها أن المشاركة المجتمعية هي عملية شاملة ويجب أن تكون متكاملة عبر الاستجابة بأكملها. تم تضمين روابط لموارد مشاركة المجتمع المفيدة لتوفير المزيد من التوجيه والدعم لمعالجة أي فجوات تم تحديدها.

المجال	المكون	اعتبارات المشاركة المجتمعية والمساءلة
السياسة والإستراتيجية والمعايير	دور ومهمة وقانون الهيئة المساعدة للصليب الأحمر والهلال الأحمر	➤ يتضمن تفويض الجمعية الوطنية التزامًا بالمساءلة أمام من تخدمهم، أي أنه يعكس قرارات الالتزامات الشاملة للحركة بشأن المشاركة المجتمعية والمساءلة (المعيار 1.2) ➤ تنعكس هذه الالتزامات في استراتيجية المنظمة وسياساتها وخططها وعملياتها (المعيار 1.3)
	استراتيجية إدارة مخاطر الكوارث (DRM)	➤ تشمل استراتيجية إدارة مخاطر الكوارث (DRM) التابعة للجمعية الوطنية أهدافًا ونهجًا ومؤشرات تتعلق بالتواصل والمساءلة مع المجتمع، مثل أن تكون الاستجابات ذات صلة وفي الوقت المناسب وموجهة من قبل المجتمع، مع مراعاة كرامة الناس واحترامهم، وتشمل أساليب المشاركة والتواصل وآليات التغذية الراجعة (المعيار 2.1) انظر أداة CEA رقم 4 و7
	سياسة إدارة مخاطر الكوارث	➤ تتضمن سياسة إدارة مخاطر الكوارث (DRM) للجمعية الوطنية التزامات بفهم المجتمع، والمشاركة، والتواصل، والاستجابة للملاحظات والشكاوى واتخاذ الإجراءات بناءً عليها (المعيار 3.2). انظر أداة CEA 2
التحليل والتخطيط	المخاطر والسياق وتحليل المخاطر والرصد والإنذار المبكر	➤ تمتلك الجمعية الوطنية القدرة على جمع البيانات الأولية والثانوية حول العلاقات الاجتماعية ووسائل التواصل داخل المجتمعات، بما في ذلك عمليات صنع القرار، والمجموعات المهمشة، والتماسك الاجتماعي، والشخصيات الموثوقة، ومصادر المعلومات، والعوائق التي تحول دون الوصول إلى المعلومات والمشاركة. كما تشمل هذه القدرات جمع البيانات المتعلقة بالثقافة والمعتقدات، بما في ذلك الأعراف الاجتماعية والجنسانية، والممارسات الدينية والتقليدية (المعيار 6.2). انظر أداة CEA رقم 13 ➤ يتضمن تحليل الجمعية الوطنية للقبول والوصول والأمن فهم معرفة المجتمع وإدراكه وثقته في الجمعية الوطنية وفي حركة الصليب الأحمر والهلال الأحمر (المعيار 6.3). انظر أداة CEA رقم 13 ➤ تحدد تقييمات المخاطر المجتمعية مدى موثوقية القادة والممثلين والمجموعات (المعيار 6.7)
	تخطيط السيناريو	➤ يتضمن تحليل السيناريوهات القضايا السياقية المذكورة أعلاه مثل العلاقات المجتمعية والتواصل والثقافة والمعتقدات وكيفية تأثيرها على الاستجابة (المعيار 7.1) انظر أداة CEA رقم 13 ➤ تتضمن استراتيجيات الاستجابة كيفية إشراك المجتمعات (المعيار 7.3) انظر أداة CEA رقم 22

➤ إن دور المشاركة المجتمعية الفعالة في تحديد المخاطر والتخفيف منها يشكل جزءًا من إدارة المخاطر في الجمعية الوطنية (المعيار 8.2 و 8.3 و 8.4 و 8.5) انظر دليل CEA	إدارة المخاطر	
➤ تتضمن إجراءات التشغيل القياسية (SOPs) كيفية دمج مشاركة المجتمع، والتواصل الشفاف، والآليات للاستماع إلى الملاحظات والتصرف بناءً عليها في الاستجابة (المعيار 11.1). انظر أداة CEA رقم 22 ➤ إن ضمان المشاركة المجتمعية الفعالة يشكل جزءًا من أدوار ومسؤوليات المستجيبين على كافة المستويات (المعيار 11.3) انظر أداة CEA رقم 8	إجراءات التشغيل القياسية (SOPs)	
➤ تتضمن خطط الاستجابة أنشطة المشاركة المجتمعية والمؤشرات والموارد البشرية والمالية (المعيار 12.1) انظر أداة CEA رقم 6 و 22 ➤ يتم تطوير خطط الاستجابة بمشاركة مجموعة من ممثلي المجتمع، أي ليس فقط قادة المجتمع (المعيار 12.3) انظر أدوات CEA 17 و 16 و 18 ودليل CEA (ص 50-53 و 86-90) ➤ يتم تنسيق خطط الاستجابة داخليًا عبر الفرق الفنية والداعمة، للتأكد من أنها متكاملة وقابلة للتحقيق، قبل تقديم أي التزامات للمجتمعات (المعيار 12.3) ➤ لدى الجمعية الوطنية عمليات لضمان مناقشة تعليقات المجتمع واستخدامها لتوجيه القرارات وتكييف خطط الاستجابة (المعيار 12.8) راجع مجموعة التغذية الراجعة أداة CEA 15	تخطيط الاستجابة والتعافي	
➤ لجميع مكونات التدخل الفرعية (المعايير 14.1 – 14.69) ➤ يتم دمج التدريب على كيفية إشراك المجتمعات في التدريبات الخاصة بالقطاع للموظفين والمتطوعين وممثلي المجتمع راجع حزم تدريب CEA للوحدات المختلفة ➤ يتم تضمين الإرشادات المتعلقة بمسؤوليات ومتطلبات المشاركة المجتمعية في الإرشادات والأدوات والقوالب الخاصة بالقطاعات. انظر الحد الأدنى للإجراءات في دليل CEA و أداة CEA 24 ➤ يُشرك القطاع المجتمعات المحلية في تصميم وتوجيه خطط وأنشطة القطاع، للتأكد من أنها تعكس احتياجاتها وأولوياتها وقدراتها. انظر أدوات CEA 17 و 16 و 18 و دليل CEA (ص 50-53 و 86-90) ➤ ويقوم القطاع بمشاركة المعلومات مع المجتمعات بشكل منظم حول خطته وأنشطته، باستخدام أفضل الأساليب للوصول إلى مجموعات مختلفة انظر دليل CEA (ص 93-94) وأداة CEA رقم 19 ➤ يستخدم القطاع تغذية المجتمع الراجعة لتوجيه القرارات وتحسين أنشطته ومناقشة ذلك بانتظام في اجتماعات الفريق/نظر دليل CEA (الوحدة 6) و أداة CEA رقم 15 - مجموعة أدوات وتغذية الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر الراجعة	مجالات التدخل الخاصة بالجمعية الوطنية	القدرة التشغيلية

➤ لدى الجمعية الوطنية موظفين/منسقين محددين للمشاركة المجتمعية والمساءلة (المعيار 15.1) انظر أداة CEA رقم 8 ➤ يتم تدريب الموظفين والمتطوعين على المشاركة المجتمعية (المعيار 15.2) انظر حزم التدريب الخاصة بـ CEA	تخطيط لقدرات الجمعية الوطنية	
➤ تم تصميم نظام الإنذار المبكر التابع للجمعية الوطنية بالتشاور مع المجتمعات المحلية (المعيار 16.1) ➤ تشرك الجمعية الوطنية المجتمعات المحلية في تصميم رسائل التنبيه وتحديد القنوات المفضلة والموثوقة والتي يمكن الوصول إليها لإرسالها (المعيار 16.4) انظر أداة CEA رقم 19	آليات العمل المبكر	
➤ تشمل خطة استعداد الجمعية الوطنية للتحويلات النقدية والقسائم (CVA) أنشطة لمعالجة أي فجوات في مشاركة المجتمع، مثل عدم وجود آلية لتلقي التغذية الراجعة أو غياب الأساليب التشاركية في عملية الاختيار (المعيار 17.1). أداة 24 CEA ➤ تتضمن تدريبات التحويلات النقدية والقسائم (CVA) جلسات حول كيفية دمج نهج إشراك المجتمع في برامج التحويلات النقدية (المعيار 17.3). انظر التعلم الإلكتروني الخاص بـ CEA في برامج التحويلات النقدية والقسائم (CVA). و حزم تدريب CEA ➤ تتضمن إجراءات التشغيل القياسية (SOPs) الخاصة بالجمعية الوطنية (NS) لبرامج التحويلات النقدية والقسائم (CVA) تدابير لضمان المساءلة تجاه المجتمعات (المعيار 17.5). أداة 24 CEA ➤ يتضمن تخطيط الجمعية الوطنية (NS) لآليات تقديم برامج التحويلات النقدية والقسائم (CVA) تحليلًا لتنفيذات المجتمع وأي عوائق قد تواجهها في الوصول إلى النقد (سواء كان رقميًا أو ماديًا، إلخ) (المعيار 17.6). انظر أسئلة المجتمع في دليل أدوات النقد	التدخل النقدي / التحويلات النقدية والقسائم (CVA)	
➤ تتضمن قوالب جمع البيانات والتقارير الخاصة بالجمعية الوطنية أسئلة حول أولويات المجتمع، ومستوى الإلمام بالقراءة والكتابة، واللغات، وقنوات المعلومات والتغذية الراجعة المفضلة، واحتياجات المعلومات، وأي عوائق تواجه الأشخاص في الوصول إلى المعلومات أو المشاركة في اتخاذ القرارات (المعيار 18.1). انظر أداة CEA رقم 13 ➤ تم تدريب فريق التقييم متعدد القطاعات الخاص بالجمعية الوطنية على كيفية إجراء تقييم الاحتياجات بشفافية واحترام للمجتمع (المعيار 18.2). انظر دليل CEA ص 84-85 و أدوات 13 CEA و 14 و 10 ➤ تأخذ الجمعية الوطنية في تقييم الاحتياجات بعين الاعتبار قدرات المجتمع وقادة المجتمع ومجموعاته، ومدى الثقة بهم أو أهليتهم للثقة (المعيار 18.6) انظر أداة CEA رقم 13	تقييم احتياجات الطوارئ	
➤ تواصل الجمعية الوطنية حول معايير الاختيار يستخدم أساليب ثنائية الاتجاه بحيث يمكن للمجتمعات طرح الأسئلة، بما في ذلك وجود قناة سرية لتقديم الملاحظات (المعيار 19.1) انظر أدوات 18 CEA و 19 و 15 ➤ تتفق الجمعية الوطنية على معايير الاختيار مع مجموعة متنوعة من مجموعات المجتمع والقادة كلما أمكن ذلك (المعيار 19.2) انظر دليل CEA ص 89-90 و أداة CEA رقم 18	اختيار السكان المتأثرين	
➤ تتضمن تقارير الوضع الخاصة بالجمعية الوطنية بيانات تغذية المجتمع الراجعة (المعيار 21.6) انظر أداة 15 CEA مجموعة أدوات التغذية الراجعة	تدبير المعلومات	

	الاختبار والتعلم	➤ تشمل محاكاة وتمارين الجمعية الوطنية اختبار سرعة وفعالية الأساليب المستخدمة لإشراك المجتمعات أثناء الاستجابة (المعيار 22.1) راجع دليل CEA الوحدة 5
التنسيق	التنسيق مع الحركة	➤ تتم مناقشة قضايا إشراك المجتمع في اجتماعات التنسيق مع الحركة، بما في ذلك القضايا التي أثّرت من خلال آراء المجتمع وممارسات المشاركة (المعيار 24.2) انظر أداة 15 CEA مجموعة أدوات التغذية الراجعة ➤ يتضمن تبادل المعلومات عبر الحدود القضايا التي أثّرت في تغذية المجتمع الراجعة (المعيار 24.3)
	التنسيق مع السلطات	➤ تعد الجمعية الوطنية جزءاً من أي مجموعات عمل مشتركة بين الوكالات موجودة للمشاركة المجتمعية والمساءلة والتواصل بشأن المخاطر (المعيار 25.4 و 26.1)
دعم العمليات	مراقبة العمليات وتقييمها وإعداد التقارير والتعلم	➤ إطار العمل الخاص بالجمعية الوطنية للعمليات الطارئة يشمل نتائج ومؤشرات لقياس ما إذا كانت الاستجابات مسؤولة تجاه المجتمعات، أي ذات صلة، وفي الوقت المناسب، ومحترمة؟ (المعيار 31.3) انظر أداة 7 CEA رقم 22 و 7 ➤ أنظمة الرصد والتقييم في الجمعية الوطنية تتحقق بشكل استباقي من ما إذا كانت العمليات تلبي احتياجات الناس وتكون مسؤولة، وتشمل البيانات التي تم جمعها من خلال آليات التغذية الراجعة (المعيار 31.4). انظر دليل CEA ص 97-99 و الأداة 24 ➤ تتضمن تقييمات الجمعية الوطنية آراء أعضاء المجتمع (المعيار 31.6) انظر دليل CEA ص 100-101 و الأداة 7 ➤ تتضمن قوالب التقارير في الجمعية الوطنية قسماً حول المشاركة المجتمعية والمساءلة (المعيار 31.7)
	المالية والإدارة	➤ تسمح إجراءات المالية والإدارة الطارئة في الجمعية الوطنية بالتعديلات مع تطور احتياجات المجتمع (المعيار 32.3)
	الخدمات اللوجستية	➤ تتم مراجعة وتحديث مواد الإغاثة المعدة مسبقاً بناءً على تغذية المجتمع الراجعة (المعيار 34.5)
	إدارة الموظفين والمتطوعين	➤ يتم إطلاع المتطوعين والموظفين على الخطط التشغيلية والأنشطة والتغييرات، حتى يتمكنوا من التواصل بدقة مع المجتمعات المتضررة (المعيار 35.1) انظر دليل CEA ص 37 ➤ يشارك المتطوعون في التخطيط والإدارة وإغلاق العمليات ويستمع المديرون إلى تغذيتهم الراجعة حول ما يحدث في المجتمع (المعيار 35.1) انظر دليل CEA ص 37 ➤ يتم تدريب المستجيبين على كيفية إشراك المجتمعات بشكل فعال (المعيار 35.3) حزم تدريب CEA ➤ يتم إطلاع الموظفين والمتطوعين على مدونة قواعد السلوك قبل التوقيع عليها (المعيار 35.15) انظر أداة CEA رقم 10
	التواصل	➤ تستخدم الجمعية الوطنية في دعايتها لصانعي القرار بيانات تغذية المجتمع الراجعة واستطلاعات الرأي (المعيار 36.10).

أدنى المعايير لمشاركة المجتمع والمساءلة عند استخدام نهج التأهب للاستجابة الفعالة (PER) في الاستجابة

إذا تم استخدام التأهب للاستجابة الفعالة في حالات الطوارئ، فيجب تضمين الأسئلة التالية لتقييم ما إذا كانت الاستجابة مسؤولة أمام المجتمعات.

المجال	الحد الأدنى من الإجراءات للمشاركة المجتمعية والمساءلة
السياسة والإستراتيجية والمعايير	➤ يتم مشاركة المعلومات بانتظام مع المجتمعات حول الاستجابة، أي الخطط والجدول الزمني والتأخيرات والخروج وما إلى ذلك ➤ يمكن للمجتمعات المشاركة في اتخاذ القرارات بشأن خطط الاستجابة وتنفيذها، أي الأنشطة والأدوار والمسؤوليات والجدول الزمني ومعايير الاختيار والمشاركة وأساليب الاتصال والتغذية الراجعة ➤ توجد آلية تغذية راجعة آمنة ويمكن الوصول إليها لتسجيل وإحالة أو الاستجابة ومراقبة مخاوف المجتمعات وطلباتها فيما يتعلق بالمساعدة المقدمة أو قضايا الحماية (بما في ذلك الاستغلال والانتهاك الجنسيين)
التحليل والتخطيط	➤ لدى الجمعية الوطنية فهم جيد للسياق في المجتمع، مثل القادة والمجموعات المجتمعية وما إذا كانوا موثوقين، وديناميكيات السلطة والعلاقات الاجتماعية والجنسانية، والقيم الثقافية والاجتماعية، واللغات، والمجموعات المعرضة للخطر، والقدرات. ➤ يتم تنسيق خطط الاستجابة عبر الفرق الفنية والداعمة، للتأكد من أنها متكاملة وقابلة للتحقيق ➤ تتضمن خطط الاستجابة أنشطة المشاركة المجتمعية والمؤشرات والموارد البشرية والمالية ➤ تتضمن الاستجابة عمليات لضمان مناقشة تغذية المجتمع الراجعة واستخدامها لتوجيه القرارات وتكييف الخطط
القدرة التشغيلية	➤ يتم تحديد موظف/نقطة اتصال للاستجابة للمشاركة المجتمعية والمساءلة ➤ يتم إطلاع طاقم الاستجابة والمتطوعين على مسؤوليات المشاركة المجتمعية وأي آليات ➤ تتضمن تقييمات احتياجات الطوارئ أسئلة حول أولويات المجتمع ومحو الأمية واللغات والطرق المفضلة لتلقي المعلومات ومشاركة التغذية الراجعة واحتياجات المعلومات وأي عوائق يواجهها الأشخاص في الوصول إلى المعلومات أو المشاركة ➤ يتم إجراء التقييم بشفافية واحترام للمجتمع، أي أنه تتم مناقشة خطط التقييم مع ممثلي المجتمع الرئيسيين ويتم إطلاع فرق التقييم بشكل مناسب وتكون قادرة على التواصل والإجابة على الأسئلة ➤ تناقش الجمعية الوطنية وتتفق على معايير الاختيار والاستهداف وعمليات التوزيع مع المجتمعات
التنسيق	➤ تتم مناقشة المشاركة المجتمعية في الاجتماعات التشغيلية والتنسيقية، بما في ذلك كيفية التصرف بناءً على تغذية المجتمع الراجعة ➤ تعتبر الجمعية الوطنية جزءاً من أي مجموعات عمل مشتركة بين الوكالات موجودة للمشاركة المجتمعية والمساءلة والتواصل بشأن المخاطر
دعم العمليات	➤ تقوم أنظمة الرصد والتقييم بالتحقق بشكل استباقي مما إذا كانت العمليات تلبّي احتياجات الناس وتكون مسؤولة. ➤ تتضمن تقييمات الجمعية الوطنية آراء أعضاء المجتمع ➤ يتم إبقاء المتطوعين والموظفين على اطلاع بالخطط والأنشطة والتغييرات، حتى يتمكنوا من التواصل بدقة مع المجتمعات ➤ يتم إطلاع الموظفين والمتطوعين على مدونة قواعد السلوك قبل التوقيع عليها، حتى يفهموا ما تعنيه.

5. موارد المشاركة المجتمعية والمساءلة ومصادر المساعدة

- [دليل الصليب الأحمر والهلال الأحمر للمشاركة المجتمعية والمساءلة](#) (متوفر بعدة لغات)
يوفر دليل الصليب الأحمر والهلال الأحمر للمشاركة المجتمعية والمساءلة إرشادات عملية ودعمًا للموظفين والمتطوعين في جميع القطاعات لدمج مناهج المشاركة المجتمعية في عملهم. ويتضمن الدليل إرشادات خطوة بخطوة لتلبية الحد الأدنى من الإجراءات الثمانية عشر اللازمة للمشاركة المجتمعية الجيدة والمساءلة، ودراسات الحالة، والروابط للأدوات وحزم التدريب.
- [مجموعة أدوات المشاركة المجتمعية والمساءلة](#) (متوفر بعدة لغات)
ترافق مجموعة أدوات المشاركة المجتمعية والمساءلة الدليل وتتضمن نماذج وقوائم مرجعية وإرشادات مفصلة، بما في ذلك أداة التقييم وأداة الرصد والتقييم ونماذج السياسات والاستراتيجيات والخطط.
- [مجموعة تغذية الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر الراجعة \(أداة CEA رقم 15\)](#) (متوفر باللغات الفرنسية والإسبانية والروسية)
يوفر التوجيه والأدوات اللازمة لاستخدام تغذية المجتمع الراجعة بشكل منهجي لتحسين البرامج والعمليات. وهي تتضمن خطوات لإنشاء آلية أساسية للتغذية الراجعة، فضلاً عن إرشادات حول كيفية إجراء استطلاعات رأي المجتمع، وكيفية تحليل تعليقات التغذية الراجعة النوعية، وكيفية التعامل مع التغذية الراجعة الحساسة بأمان.
- [حزم التدريب على المشاركة المجتمعية والمساءلة](#) (متوفر بعدة لغات)
مجموعة من حزم التدريب تستهدف مستويات مختلفة ومدد مختلفة، بما في ذلك التدريب التأسيسي لمدة ثلاثة أيام ونصف، وحزمة مدتها يوم واحد وثلاث ساعات للمشاركة المجتمعية والمساءلة في حالات الطوارئ، وحزمة تدريبية تفاعلية لمدة يومين للفروع والمتطوعين. هناك أيضاً حزمة تدريبية مرفقة بمجموعة التغذية الراجعة.
- [مركز المشاركة المجتمعية](#) (متوفر باللغات الفرنسية والإسبانية والعربية)
مركز المشاركة المجتمعية هو عبارة عن منصة مفتوحة على الإنترنت، يستضيفها الصليب الأحمر البريطاني، والتي توفر "متجرًا شاملاً" للمشاركة المجتمعية والمساءلة. يحتوي المركز على أكثر من 300 مورد. يحتوي المركز على مساحة مخصصة [للمشاركة المجتمعية في حالات الطوارئ](#) مع إجراءات رئيسية وروابط لأدوات وتدريبات خاصة بالطوارئ. إذا كان لديك أي أسئلة أو اقتراحات حول المركز، يرجى الاتصال بلوريل سيلبي. L.Selby@redcross.org.uk