



ОБЕСПЕЧЕНИЕ ГОТОВНОСТИ НАЦИОНАЛЬНЫХ ОБЩЕСТВ И **ВОВЛЕЧЕНИЕ СООБЩЕСТВ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

Руководящие указания

Июнь 2024 года



Вовлечение Сообществ и Ответственность в рамках Механизма Готовности к Эффективному Реагированию (PER)

Введение и цель этих методических рекомендаций

Настоящие методические рекомендации адресованы сотрудникам Национальных обществ (НО), Международной Федерации Обществ Красного Креста и Красного Полумесяца (МФОКК и КП), Международного Комитета Красного Креста (МККК) и партнерских Национальных обществ (PNS), которые планируют применять подход [готовности к эффективному реагированию \(preparedness for effective response, PER approach\)](#). В настоящем документе представлены рекомендации по интеграции вовлечения сообществ и ответственности в работе с ними в механизм PER, как в рамках текущих мер по реагированию, так и в разработке долгосрочных программ. В нем также содержатся ссылки на полезные ресурсы с дополнительной информацией и рекомендациями по устранению выявленных пробелов с использованием механизма PER.

В этих методических рекомендациях рассматриваются следующие вопросы:

1. [почему вовлечение сообществ и ответственность являются важной частью готовности национального общества к реагированию на чрезвычайные ситуации;](#)
2. [что означает готовность к вовлечению сообществ и ответственности?](#)
3. [интеграция вовлечения сообществ и ответственности в процесс PER;](#)
4. [интеграция вовлечения сообществ и ответственности в механизм PER;](#)
 - [контрольные показатели вовлечения сообществ и ответственности в рамках PER;](#)
 - [соображения, связанные с вовлечением сообществ, в рамках других контрольных показателей;](#)
 - [минимальные значения контрольных показателей вовлечения сообществ и ответственности при использовании PER в ходе реагирования на чрезвычайные ситуации;](#)
5. [ресурсы и источники по организации работы для вовлечения сообществ.](#)



1. Почему вовлечение сообществ и ответственность являются важной частью готовности Национального общества к реагированию

Существующие фактические данные и опыт свидетельствуют о том, что в случаях эффективного вовлечения сообществ когда они играют активную роль в разработке и управлении операциями реагирования, результаты оказываются более эффективными, устойчивыми и качественными. Обязательства по ответственной работе с сообществами закреплены в [Кодексе поведения для Международного движения Красного Креста и Красного Полумесяца при оказании помощи в случае бедствий](#), [Принципах и правилах оказания гуманитарной помощи Красного Креста и Красного Полумесяца](#), а также в [общих обязательствах Движения по вовлечению сообществ и ответственности](#).

К сожалению, существует множество примеров неудачных операций из-за недостаточного вовлечения местного населения – от продажи гуманитарной помощи на рынках до нападений и даже убийств волонтеров и сотрудников, вызванных страхом и непониманием их работы в сообществе.

Данные, собранные неправительственной организацией Ground Truth Solutions¹ подчеркивают некоторые из этих проблем и представляют мнения почти 10 000 человек из 10 стран, пострадавших от бедствий и кризисов².

Эти выводы подтверждаются исследованиями, проведенными в Азиатско-Тихоокеанском регионе, которые посвящены анализу результатов операционной деятельности Фонда экстренной помощи при чрезвычайных ситуациях (Disaster Relief Emergency Fund, DREF)



¹ Ground Truth Solutions опросили 4971 человека в семи странах (Афганистане, Бангладеш, Ираке, Гаити, Ливане, Уганде и Сомали). См. <https://groundtruthsolutions.org/our-work/perspectives-on-the-grand-bargain/> и <https://groundtruthsolutions.org/our-work/cash-barometer/>.

² Некоммерческая организация ALNAP поручила платформе GeoPoll провести опрос 5000 получателей помощи в пяти странах: Афганистане, Демократической Республике Конго, Эфиопии, Кении и Ираке. См. <https://www.alnap.org/help-library/the-state-of-the-humanitarian-system-sohs-2018-full-report>

за период с 2017 по 2021 год и оценки применения механизма PER в регионе. Исследование выявило отсутствие системных подходов к вовлечению сообществ при реагировании национальных обществ. Например, часто отсутствуют эффективные механизмы обратной связи, а сотрудники и волонтеры не обладают достаточной осведомленностью, необходимым потенциалом и навыками для вовлечения сообществ, а также для сбора и анализа данных о них. Во многих случаях это приводило к несоответствию между потребностями сообществ и предоставляемой им помощью.

В 2019 году региональное подразделение МФОКК и КП в Африке провело [исследование для выявления факторов, которые способствуют или препятствуют обеспечению вовлечению сообществ и ответственности в операциях](#). В исследовании были выявлены следующие общие факторы:

Что способствует обеспечению ответственности в ходе операций?

- понимание сотрудниками и волонтерами ценности вовлечения сообщества, например, посредством участия в тренингах;
- поддержка со стороны руководства, включая руководителей операций и Национальных обществ;
- наличие специализированного персонала, отвечающего за работу с населением.

Что мешает обеспечению ответственности в операциях?

- трудности в систематическом и удобном управлении механизмами обратной связи с сообществом;
- недостаточная работа по оценке, ограничивающая понимание местных потребностей и контекста;
- недостаток постоянной двусторонней связи с населением по вопросам операции;
- взаимодействие с сообществом осуществляется изолированно и не интегрируется во всю операцию;
- недостаточное понимание сотрудниками практических способов вовлечения сообществ, их обязанностей и роли в обеспечении надлежащей ответственности;
- нехватка времени и ложное представление о том, что вовлечение сообщества требует чрезмерных временных затрат.

Лучшим способом преодоления этих барьеров и обеспечения готовности национальных обществ к эффективному вовлечению сообществ в условиях чрезвычайных ситуациях является интеграция вовлечения сообществ в усилия по укреплению потенциала готовности и реагирования. Это предполагает наличие

заранее созданных механизмов для обмена информацией, сбора и обработки отзывов, а также подходов содействия вовлечению сообществ. Персонал и волонтеры должны быть обучены и подготовлены к работе заранее, чтобы не начинать с нуля в начале реагирования, когда время ограничено.

Каким образом готовность к вовлечению сообщества способствовала проведению операций?

⇒ Кения

Красный Крест Кении с 2014 года активно инвестирует в развитие подходов к вовлечению сообществ. Меры включают обучение персонала и волонтеров, создание национального механизма обратной связи, интеграцию мер по обеспечению ответственности во все новые программы и операции, включение ответственности в стратегический план национального общества, а также добавление обязанностей по вовлечению сообществ в должностные инструкции и условия аттестации сотрудников.

Эти меры обеспечили повышение результативности и эффективности реагирования на засуху. [Операционное исследование 2023 года](#), посвященное роли вовлечения населения в упреждающие действия, показало, что такие подходы, как совместная разработка метеорологических рекомендаций, укрепляют доверие населения к прогнозам погоды. Наличие механизма обратной связи и эффективных процессов коммуникации позволило решать проблемы в режиме реального времени и в рамках коротких сроков, отведенных для упреждающих мер. Например, оперативное реагирование на запросы населения о различных видах семян и их своевременное распределение позволило фермерам вовремя завершить посев, обеспечив быстрое прорастание. Привлечение сообществ к согласованию критериев определения целевой аудитории помогло избежать серьезных конфликтов внутри сообщества. Оценка мер по борьбе с засухой 2017–2018 годов показала, что ключевым фактором успеха стал подход Национального общества к определению целевых групп на уровне сообществ, который был признан справедливым и прозрачным всеми, включая тех, кто не прошел отбор.

⇒ Бангладеш

Общество Красного Полумесяца Бангладеш (BDRCS) с 2010 года активно работает над институционализацией вовлечения сообществ и ответственности по работе с ними. К значимым достижениям относятся запуск национального телефонного центра в 2017 году, принятие комплексной системы ответственности в 2018 году, совершенствование механизмов обратной связи через социальные медиа-платформы, включение ответственности в стратегический план BDRCS как

основополагающего междисциплинарного подхода и внедрение политики вовлечения сообществ и ответственности в 2021 году. Для поддержки этой политики BDRCS обеспечила укрепление потенциала и обучение сотрудников и волонтеров практическому применению методов вовлечения сообществ.

[Оценка мер реагирования на COVID-19](#) показала, что использование эффективных подходов к коммуникации, участию и обратной связи сыграло ключевую роль, обеспечив BDRCS возможность распространять информацию, развеивать мифы о COVID-19, а также своевременно получать и принимать меры по обратной связи с населением. Это стало неоценимым вкладом в завоевание доверия людей, особенно при принятии сложных решений, таких как отбор и определение целей. В Кокс-Базаре механизм обратной связи играет важную роль в решении основных проблем, которые поднимают местные жители, включая улучшение качества услуг водоснабжения, санитарии и гигиены, развитие дренажной системы и процесс отбора участников чего?.

⇒ Малави

В 2018 году Общество Красного Креста Малави (MRCS) интегрировало вовлечение сообществ и ответственность в работу нового отдела планирования, качества и обучения (PQL) и включило усиленные обязательства по ответственности перед сообществами в свой стратегический план на 2019–2021 годы. Обучение прошли сотрудники штаб-квартиры и филиалов, также был создан механизм обратной связи. Это повысило значимость подхода среди сотрудников и побудило их внедрять его в программы и операции.

Указанный подход заложил основу для реагирования Национального Общества на COVID-19. [Исследование подходов к вовлечению сообществ и обеспечению ответственности в чрезвычайных ситуациях в сфере общественного здравоохранения](#) показало, что механизм обратной связи с сообществами оказался для MRCS крайне полезным. Он помог адаптировать их работу с учетом барьеров, предпочтений, слухов и убеждений, существующих в сообществе. Эти изменения повысили эффективность принятых MRCS мер в области здравоохранения: способствовали росту уровня вакцинации, способствовали соблюдению рекомендаций по здоровому образу жизни и снизили влияние слухов и дезинформации. Кроме того, механизм обратной связи помог снизить сопротивление и враждебность со стороны сообществ к волонтерам, продвигавшим такие меры, как вакцинация.

2. Что означает готовность к вовлечению сообществ и ответственности?

На следующей схеме показано, как институционализация вовлечения сообществ и ответственности в работу НО может помочь повысить подотчетность в чрезвычайных ситуациях и таким образом, выполнить обязательства, принятые на уровне всего Движения. Приведенные ниже действия взяты из [Руководства Красного Креста и Красного Полумесяца по вовлечению сообществ и ответственности](#).

Институционализация вовлечения сообществ и ответственности

1. Укрепление понимания и потенциала вовлечения сообществ на всех уровнях Национального общества через определение приоритетов руководства, обучение персонала и волонтеров до начала чрезвычайной ситуации, а также разработку четкой политики и плана для направления усилий
2. Обеспечение постоянного финансирования и назначение сотрудников, ответственных за координацию вовлечения сообществ и обеспечения ответственности в организации.
3. Интеграция вовлечения сообществ и ответственности в стратегии, планы, политики и инструменты национальных обществ, включая стандартные операционные процедуры (СОПы) по подготовке к чрезвычайным ситуациям и реагированию, а также должностные инструкции сотрудников и волонтеров.
4. Создание постоянного механизма обратной связи с сообществами, который поддерживает все программы, операции и мероприятия национального общества.



Поэтому операции реагирования включают следующие элементы:

1. Интеграцию вовлечения сообщества в процесс реагирования.
2. Понимание потребностей, возможностей и контекста сообщества.
3. Проведение оценки нужд в условиях прозрачности и уважения к сообществу.
4. Обсуждение планов реагирования с сообществом и ключевыми заинтересованными сторонами.
5. Обсуждение и согласование критериев отбора пострадавшего населения и процессов распределения гуманитарной помощи с сообществами.
6. Включение мероприятий и показателей эффективности по вовлечению сообществ и ответственности в планы и бюджеты реагирования.
7. Регулярное распространение информации о мерах реагирования в сообществе.
8. Поддержка участия сообщества в принятии решений о реагировании.
9. Сбор обратной связи от местных жителей и ее использование для принятия мер реагирования.
10. Вовлечение сообщества в процесс оценки нужд.



Мы выполняем минимальные обязательства Движения по вовлечению сообществ и ответственности

3. Интеграция вовлечения сообществ и ответственности в процесс PER

Процесс PER, являющийся частью долгосрочного укрепления потенциала реагирования, состоит из пяти этапов. Включение вовлечения сообществ и ответственности в каждый этап обеспечит укрепление потенциала НО по эффективному вовлечению сообществ и непричинению вреда в ходе реагирования в рамках процесса PER. Если в НО имеется координатор по взаимодействию с сообществами, он должен быть вовлечен в процесс PER с самого начала и на протяжении дальнейших этапов. Приведенные ниже действия помогут интегрировать вовлечение сообществ в процесс PER.

Этап PER	ДЕЙСТВИЯ ПО ИНТЕГРАЦИИ ВОВЛЕЧЕНИЯ СООБЩЕСТВ И ОТВЕТСТВЕННОСТИ
1. Ориентация	<ul style="list-style-type: none">• Прочитайте модуль 5 из Руководства Красного Креста и Красного Полумесяца по вовлечению сообществ и ответственности, а также результаты проведенных в Африке исследований, показавшие что способствует или препятствует эффективному вовлечению сообществ в условиях чрезвычайных ситуаций.• Убедитесь, что ознакомительная презентация PER включает в себя информацию о потенциале НО в вовлечении сообществ, кадровом обеспечении, текущей практике, а также об опыте и уроках, извлеченных из операций.• Во время упражнения по формированию целей и задач ? задумайтесь, какую роль должны играть сообщества в идеальном реагировании.
2. Оценка	<ul style="list-style-type: none">• Соберите информацию и документы, необходимые для оценки соответствия НО контрольным показателям вовлечения сообществ — руководство по этому вопросу приведено в следующем разделе данного документа.• Рассмотрите возможность проведения самооценки вовлечения сообществ (инструмент 3 из Инструментария по ВСО), чтобы выявить препятствия, с которыми сталкивается НО, и определить, насколько эффективно оно выполняет минимальные действия по обеспечению ответственности• Если для интервью требуются вопросы о вовлечении сообщества, фасилитаторы PER могут использовать инструмент оценки, приведенный выше.

3. Расстановка приоритетов и анализ	<ul style="list-style-type: none">• Если НО провело самооценку вовлечения сообществ, используйте полученные выводы в анализе первопричин.• Ознакомьтесь со стратегиями вовлечения сообществ и обеспечения ответственности в мире и Африке чтобы понять барьеры и факторы, способствующие реализации.
4. Планирование работы	<ul style="list-style-type: none">• Если у НО есть политика, стратегия или план по вовлечению сообществ и обеспечению ответственности, используйте их для составления плана работ.• Используйте инструменты ВСО: 4 (Шаблон стратегии ВСО), 5 (Рабочий план ВСО), 6 (Бюджетирование ВСО), 7 (М&Е для ВСО), а также 22 (План ВСО в чрезвычайных ситуациях) для формирования идей относительно итогов, результатов, мероприятий, сроков, индикаторов и ресурсов вовлечения сообществ.
5. Действия и ответственность	<ul style="list-style-type: none">• Улучшения, выявленные с помощью механизма PER, должны быть интегрированы в стратегию, политику или план НО по вовлечению сообществ и обеспечению ответственности.• Координатор по вопросам вовлечения сообществ и ответственности должен участвовать в процессах регулярного мониторинга, а также в сборе обратной связи от сообществ о влиянии проведенных изменений.

4. Интеграция вовлечения сообществ и ответственности в механизм PER

Контрольные показатели вовлечения сообществ и ответственности в рамках PER

Существует четыре ключевых показателя, позволяющих оценить готовность НО к вовлечению сообществ при реагировании. В приведенном ниже руководстве описывается, что означают эти контрольные показатели и как оценивать эффективность работы по ним, а также даются ссылки на полезные ресурсы для устранения выявленных пробелов.

КОНТРОЛЬНЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ PER 5.1 *В разделе «Политика, стратегия и стандарты — компонент качества и ответственности»*
НО располагает механизмами, которые обеспечивают участие пострадавшего населения на всех этапах реагирования, включая принятие решений, обеспечивая необходимую помощь в соответствии с потребностями и приоритетами сообщества.

ОПРЕДЕЛЕНИЕ

Как контрольный показатель выглядит на практике?

НО регулярно делится информацией с сообществами и активно вовлекает их в принятие решений по мерам реагирования, используя такие методы, как собрания, комитеты и обсуждения в фокус-группах. Сообщества должны получать информацию и участвовать в процессе:

- планирования оценок (*например, цель, как, когда, кто*);
- планирования операций (*например, определение действий, ролей, обязанностей, сроки, критериев отбора пострадавшего населения, каналов обратной связи и подходов к коммуникации*);
- принятия решений в ходе реализации (*например, как, где, когда проводить деятельность, критерии отбора, целевая направленность и распределение, место строительства и дизайн, изменения, задержки, проблемы, обратная связь, завершение и выход из программы*);

ИЗМЕРЕНИЕ КОНТРОЛЬНОГО ПОКАЗАТЕЛЯ

Как измерить этот контрольный показатель с помощью категорий рейтинга PER

- 1. Не существует**
НО очень мало делится информацией и не предоставляет сообществам возможности участвовать в принятии решений о своей деятельности.
- 2. Частично существует**
НО делится базовой информацией способами, не предполагающими обратной связи (*например, доски объявлений*) и предлагает специальные, ограниченные возможности для участия (*например, сообщества отвечают на вопросы в ходе оценки, но не принимают решений*).
- 3. Требуется совершенствования**
НО делится информацией и предоставляет возможности для участия, но это происходит несистематически, охватывая не все операции и не все этапы.

<ul style="list-style-type: none"> ○ планирования оценок (например, как, когда, какие вопросы, кто участвует). <p>Источники дополнительной информации или руководства по устранению пробелов</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Руководство по вовлечению сообществ и ответственности (стр. 50–53, 86–90 и модуль 5) ○ Инструментарий по ВСО (особенно инструменты 14, 16, 17, 18, 19 и 20) 	<p>4. Хороший уровень, нуждается в совершенствовании У НО есть четкие обязательства и процессы для обмена информацией с сообществами и обеспечения их участия. Однако остаются пробелы в реализации: многие решения все еще принимаются без участия сообщества.</p> <p>5. Высокий уровень У НО есть четкие обязательства и процессы для обмена информацией с сообществами и обеспечения их участия. В большинстве операций механизм реализуется эффективно и на всех этапах реагирования.</p>
<p>КОНТРОЛЬНЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ PER 5.2 <i>В разделе «Политика, стратегия и стандарты — компонент качества и ответственности»</i> НО подготовило координаторов по ВСО в ключевых отделениях и штаб-квартире.</p>	
<p>ОПРЕДЕЛЕНИЕ <i>Как контрольный показатель выглядит на практике?</i></p>	<p>ИЗМЕРЕНИЕ КОНТРОЛЬНОГО ПОКАЗАТЕЛЯ <i>Как измерить этот контрольный показатель с помощью категорий рейтинга PER</i></p>
<p>НО обладает необходимым потенциалом и навыками для эффективного вовлечения сообществ в свою деятельность. Под этим подразумевается следующее:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ наличие сотрудника в штаб-квартире, который отвечает за вовлечение сообществ и обеспечение ответственности; ○ обучение сотрудников, филиалов и руководства методам взаимодействия с сообществами (например, базовое обучение по ВСО (CEA Foundation Training), обучение по взаимодействию с сообществами для филиалов (Community Engagement for Branches training) или обучение по вовлечению сообществ в чрезвычайных ситуациях (CEA in Emergencies training)); 	<p>1. Не существует НО не проводила обучение по вовлечению сообществ и ответственности для своих сотрудников или волонтеров, и у нее нет координаторов по ВСО.</p> <p>2. Частично существует НО проводит некоторое обучение для своих сотрудников или волонтеров, но оно не распространено. В штаб-квартире НО имеется координатор, отвечающий за вовлечение сообществ, но у него множество обязанностей и ограниченное время или возможности для продвижения этого проекта.</p>

- назначение координаторов по вовлечению сообществ в филиалах;
- поддержка мер реагирования со стороны сотрудника или координатора по вовлечению сообществ, а также инструктаж сотрудников и волонтеров о их обязанностях по вовлечению сообществ и использовании механизмов для коммуникации, участия и обратной связи.

Источники дополнительной информации или руководства по устранению пробелов

- [инструмент ВСО 8. Должностные инструкции и обязанности по ВСО в чрезвычайных ситуациях;](#)
- [инструмент ВСО 25. Брифинг по ВСО для сотрудников, приступающих к операции;](#)
- [инструмент ВСО 23. Основные задачи сотрудников ВСО при реагировании.](#)
- [Обучение по программе Фонда ВСО](#)
- [Обучение по ВСО в чрезвычайных ситуациях](#) (1 день) или [короткий модуль](#)
- [Обучение по вовлечению сообществ для филиалов](#)

3. Требуется совершенствования

НО провела обучение для сотрудников и филиалов и имеет неофициального координатора по вовлечению сообществ, который иногда поддерживает операции.

4. Хороший уровень, нуждается в совершенствовании

НО провела обучение большинства сотрудников и филиалов, а в штаб-квартире есть сотрудник по вопросам вовлечения сообществ и ответственности, который оказывает поддержку большинству операций. В большинстве филиалов есть координаторы по вовлечению сообществ.

5. Высокий уровень

НО регулярно проводит обучение для всех своих сотрудников и филиалов, а в штаб-квартире есть сотрудник по вовлечению сообществ и ответственности, который играет ключевую роль во всех операциях. Во всех филиалах есть координаторы по вовлечению сообществ и ответственности. НО включила обязанности и компетенции, связанные с вовлечением сообществ и обеспечением ответственности, в должностные инструкции оперативного персонала и волонтеров.

КОНТРОЛЬНЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ PER 5.3 В разделе «Политика, стратегия и стандарты — компонент качества и ответственности»
Разработан и внедрен план ВСО НО, имеются стандартные шаблоны, а процедуры включены в СОП (стандартные операционные процедуры).

ОПРЕДЕЛЕНИЕ

Как контрольный показатель выглядит на практике?

ИЗМЕРЕНИЕ КОНТРОЛЬНОГО ПОКАЗАТЕЛЯ

Как измерить этот контрольный показатель с помощью категорий рейтинга PER

НО имеет:

- действующий план вовлечения сообществ и обеспечения ответственности **или** стратегию, **или** политику;
- включение требований по вовлечению сообществ в СОПы, политику, процессы и инструменты реагирования на бедствия;
- включение мероприятий и контрольных показателей эффективности по вовлечению сообществ и ответственности в планы и бюджеты реагирования.

Источники дополнительной информации или руководства по устранению пробелов

- [Инструмент ВСО 2. Шаблон политики ВСО](#)
- [Инструмент ВСО 3. Семинар по самооценке и планированию ВСО](#)
- [Инструмент ВСО 4. Шаблон стратегии ВСО](#)
- [Инструмент ВСО 6. Инструмент бюджетирования ВСО](#)
- [Инструмент ВСО 22. Разработка плана ВСО в чрезвычайных ситуациях](#)
- [Инструмент ВСО 7. Инструмент M&E \(мониторинга и оценки\) для ВСО](#)

1. Не существует

У НО отсутствует план, стратегия или политика вовлечения и ответственности сообществ, и этот вопрос не включен в СОП, политику или инструменты реагирования на бедствия.

2. Частично существует

НО разрабатывает план, стратегию или политику вовлечения сообществ и ответственности и включает обязательства высокого уровня в свои СОП, политику или инструменты реагирования на бедствия. Однако существует мало свидетельств того, что механизмы вовлечения сообществ систематически применяются в ходе операций.

3. Требуется совершенствования

У НО есть проект плана, стратегии или политики вовлечения и ответственности сообществ, благодаря которому обязательства и мероприятия включены в СОП, политику или инструменты реагирования на бедствия. Однако их реализация остается несистематической.

4. Хороший уровень, нуждается в совершенствовании

У НО есть утвержденный план, стратегия или политика вовлечения сообществ и ответственности, благодаря которому обязательства и мероприятия включены в СОП, политику или инструменты реагирования на бедствия. Они, как правило, реализуются в рамках операций, а мероприятия по вовлечению сообществ, контрольные показатели и выделенные статьи бюджета обычно включаются в операционную деятельность.

5. Высокий уровень

У НО есть утвержденный план, стратегия или политика вовлечения сообществ и ответственности, благодаря которому обязательства и мероприятия включены в СОП, политику или инструменты реагирования на бедствия. Они систематически реализуются в рамках операций, при этом мероприятия по вовлечению сообществ, показатели и бюджетные статьи всегда учитываются.

КОНТРОЛЬНЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ PER 5.4 *В разделе «Политика, стратегия и стандарты — компонент качества и ответственности»*
Существуют безопасные и доступные механизмы обратной связи и подачи жалоб, которые позволяют регистрировать, передавать, реагировать и отслеживать озабоченность и запросы сообществ в отношении предоставляемой помощи или вопросов защиты (включая случаи сексуальной эксплуатации и насилия).

ОПРЕДЕЛЕНИЕ

Как контрольный показатель выглядит на практике?

В НО действует механизм обратной связи для всей организации, который обеспечивает получение, анализ, распространение, принятие мер и реагирование на отзывы сообщества в ходе операций, включая конфиденциальные сообщения, например, о сексуальной эксплуатации, насилии и коррупции.

Минимальные действия:

- у членов сообщества есть как минимум два способа обмена информацией с НО;
- существуют четко прослеживаемые процессы регистрации, анализа, обмена и отслеживания отзывов, такие как база данных отзывов и отчеты об обратной связи;
- не менее 70 % действенных отзывов сообщества получают ответ, согласно отслеживанию в базе данных обратной связи;
- имеются наглядные примеры того, как НО корректирует свою операционную деятельность в результате обратной связи с населением;

ИЗМЕРЕНИЕ КОНТРОЛЬНОГО ПОКАЗАТЕЛЯ

Как измерить этот контрольный показатель с помощью категорий рейтинга PER

- 1. Не существует**
В НО не реализованы механизмы обратной связи с сообществом.
- 2. Частично существует**
НО собирает неофициально обратную связь в рамках своей деятельности, но не регистрирует их и не отслеживает, были ли получены ответы на отзывы или приняты меры.
- 3. Требуется совершенствования**
У НО есть функционирующий или частично функционирующий* механизм обратной связи для некоторых операций, но не для всех. Механизмы обратной связи не упоминаются в СОП, политике, процессах или инструментах реагирования на бедствия, а также в политике и процедурах по защите, гендерному равенству и инклюзии (PGI) или предотвращению сексуальной эксплуатации и насилия.
- 4. Хороший уровень, нуждается в совершенствовании**
У НО есть функционирующий или частично функционирующий* механизм обратной связи, который используется в большинстве операций. Механизмы обратной связи упоминаются в СОП, политике, процессах или инструментах реагирования на бедствия, а также в политике защиты, гендерного равенства и инклюзии (PGI) и (или) предотвращения сексуальной эксплуатации и насилия.

- безопасные и конфиденциальные процессы для передачи, обработки и предоставления первоначального ответа на конфиденциальные отзывы в течение 24–48 часов, включая вопросы защиты, сексуальной эксплуатации и насилия (SEA), мошенничества и коррупции, а также любые другие нарушения Кодекса поведения.

Источники дополнительной информации или руководства по устранению пробелов

- [Руководство по вовлечению сообществ и ответственности](#) (модуль 6)
- [Инструмент ВСО 15. Инструментарий МФОКК и КП по работе с обратной связью](#)
- [Обучение МФОКК и КП по обратной связи с сообществом](#)

5. Высокий уровень

У НО есть полностью функционирующий* механизм обратной связи для всей организации, который используется во всех чрезвычайных операциях. Механизмы обратной связи упоминаются в СОП, политике, процессах или инструментах реагирования на бедствия, а также в политике защиты, гендерного равенства и инклюзии (PGI) и (или) предотвращения сексуальной эксплуатации и насилия. Имеются свидетельства того, что обратная связь от сообщества систематически используется для принятия решений по реагированию.

**Функционирующие механизмы обратной связи должны соответствовать требованиям, указанным слева..*

Вовлечение сообщества и соображения, связанные с вовлечением сообщества, в рамках других контрольных показателей и компонентов PER

Помимо вышеуказанного компонента и четырех конкретных контрольных показателей, вовлечение сообществ и ответственность также рассматриваются в рамках других областей и компонентов механизма PER. Это отражает междисциплинарный характер взаимодействия с местным населением, которое должно быть интегрировано во все меры реагирования. Ссылки на полезные ресурсы по вовлечению сообществ включены, чтобы предоставить дополнительные рекомендации и поддержку для устранения выявленных пробелов.

ОБЛАСТЬ	КОМПОНЕНТ	КОНТРОЛЬНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ, КАСАЮЩИЕСЯ ВОВЛЕЧЕНИЯ СООБЩЕСТВА И ОТВЕТСТВЕННОСТИ
Политика, стратегия и стандарты	Вспомогательная роль КК/КП, мандат и законодательство	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Мандат НО предусматривает обязательную ответственность перед теми, кому оказывается помощь, что отражено в резолуции «Обязательства по вовлечению сообщества и ответственности», принятой на уровне Движения (контрольный показатель 1.2) ➤ Эти обязательства отражены в стратегии, политике, планах и процессах организации (контрольный показатель 1.3)
	Стратегия Управления рисками ЧС (DRM)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Стратегия Управления рисками ЧС (DRM) НО включает цели, подходы и показатели вовлечения сообществ и ответственности, обеспечивая, чтобы меры реагирования были актуальными, своевременными, определялись сообществом, уважали достоинство людей и включали подходы к участию, коммуникации и обратной связи (контрольный показатель 2.1). См. Инструменты ВСО 4 и 7
	Политика Управления рисками ЧС (DRM)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Политика Управления рисками ЧС (DRM) НО включает обязательства по обеспечению понимания сообществ, их участия, коммуникации, а также реагирования на обратную связь и жалобы (контрольный показатель 3.2). См. Инструмент ВСО 2.
Анализ и планирование	Анализ опасностей, контекста и рисков, мониторинг и заблаговременное предупреждение	<ul style="list-style-type: none"> ➤ НО имеет возможность собирать первичные и вторичные данные о социальных отношениях и динамики коммуникаций в сообществах, включая процессы принятия решений, информацию о маргинализированных группах, степень социальной сплоченности, доверенных лиц, источники информации и барьеры для получения информации и участия; а также о культуре и верованиях, включая социальные и гендерные нормы, религиозные и традиционные практики (контрольный показатель 6.2). См. Инструмент ВСО 13 ➤ Анализ принятия, возможностей доступа и безопасности НО учитывает знания, восприятие и доверие сообществ к НО и Движению Красного Креста и Красного Полумесяца (контрольный показатель 6.3). См. Инструмент ВСО 13.

		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Оценка рисков позволяет определить, пользуются ли лидеры, представители и группы доверием населения (контрольный показатель 6.7)
	Сценарное планирование	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Анализ сценариев включает определяемые контекстом вопросы, такие как отношения в сообществе, коммуникация, культура и верования, а также их влияние на меры реагирования (контрольный показатель 7.1). См. Инструмент ВСО 13. ➤ Стратегии реагирования включают в себя способы вовлечения сообществ (контрольный показатель 7.3). См. Инструмент ВСО 22
	Управление рисками	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Эффективное вовлечение сообществ в выявление и снижение рисков является частью управления рисками НО (контрольные показатели 8.2, 8.3, 8.4 и 8.5). См. руководство по ВСО
	Процедуры реагирования на чрезвычайные ситуации (СОПы)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ СОПы включают информацию о том, как участие сообществ, прозрачная коммуникация, механизмы получения обратной связи и реализации ответных действий будут интегрированы в меры реагирования (контрольный показатель 11.1). См. Инструмент ВСО 22 ➤ Обеспечение эффективного взаимодействия с сообществом является частью функций и обязанностей сотрудников служб реагирования на всех уровнях (контрольный показатель 11.3). См. Инструмент ВСО 8
	Планирование реагирования и восстановления	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Планы реагирования включают мероприятия по вовлечению сообществ, индикаторы, а также человеческие и финансовые ресурсы (контрольный показатель 12.1). См. Инструмент ВСО 6 и 22 ➤ Планы реагирования разрабатываются с участием представителей различных сообществ, т.е. не только лидеров сообществ (контрольный показатель 12.3). См. Инструменты ВСО 17, 16 и 18, а также Руководство по вовлечению сообществ и ответственности (стр. 50–53 и 86–90) ➤ Планы реагирования координируются внутри технических и вспомогательных групп, чтобы убедиться в их взаимодополняемости и реалистичности до принятия каких-либо обязательств перед сообществами (контрольный показатель 12.3). ➤ НО имеет процессы, обеспечивающие обсуждение обратной связи от сообщества и ее использование для принятия решений и адаптации планов реагирования (контрольный показатель 12.8). См. Инструмент ВСО 15. Инструментарий МФОКК и КП по работе с обратной связью
	Особые области вмешательства НО	<p>Для всех подкомпонентов вмешательства (контрольные показатели 14.1–14.69)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Обучение методам вовлечения сообществ включено в отраслевые тренинги для сотрудников, волонтеров и представителей сообществ См. Пакеты учебных материалов по ВСО для различных модулей

Операционный потенциал		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Руководство по обязанностям и требованиям к вовлечению сообществ включено в отраслевые руководства, инструменты и шаблоны. См. Руководство по минимальным действиям и Инструмент ВСО 24 ➤ Сектор привлекает сообщества к разработке и руководству планами и мероприятиями сектора, чтобы они отражали их потребности, приоритеты и возможности. См. Инструменты ВСО 17, 16 и 18 и Руководство по вовлечению сообществ и ответственности (стр. 50–53 и 86–90) ➤ Сектор регулярно информирует сообщества о своих планах и мероприятиях, используя наиболее подходящие методы для охвата различных групп населения. См. Руководство по вовлечению сообществ и ответственности (стр. 93–94) и Инструмент ВСО 19 ➤ Сектор использует обратную связь с населением для принятия решений и улучшения своей деятельности и регулярно обсуждает ее на собраниях коллектива. См. Руководство по вовлечению сообществ и ответственности (модуль 6) и Инструмент ВСО 15. Инструментарий МФОКК и КП по работе с обратной связью
	Составление карты возможностей НО	<ul style="list-style-type: none"> ➤ В НО назначен сотрудник/координатор по вопросам вовлечения сообщества и ответственности (<i>контрольный показатель 15.1</i>). См. Инструмент ВСО 8 ➤ Сотрудники и волонтеры проходят обучение по вопросам вовлечения сообщества (<i>контрольный показатель 15.2</i>). См. Пакеты учебных материалов по ВСО
	Механизмы упреждающих мер	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Система заблаговременных предупреждений и упреждающих мер НО разработана на основе консультаций с сообществами (<i>контрольный показатель 16.1</i>) ➤ НО привлекает сообщества к разработке сообщений об опасности и определению предпочтительных, надежных и доступных каналов для их отправки (<i>контрольный показатель 16.4</i>). См. Инструмент ВСО 19
	Вмешательство с раздачей наличных средств/помощь в виде наличных средств и ваучеров (CVA)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ План готовности НО к CVA включает мероприятия по устранению пробелов в вовлечении сообщества, то есть реализация механизма обратной связи или партисипативных подходов к отбору получателей помощи (<i>контрольный показатель 17.1</i>). См. Инструмент ВСО 24 ➤ Обучение по CVA включает занятия по интеграции подходов к вовлечению сообществ в CVA (<i>контрольный показатель 17.3</i>). См. электронное обучение по CVA и Пакеты учебных материалов по CVA ➤ СОП НО в области CVA включают меры по обеспечению ответственности перед сообществами (<i>контрольный показатель 17.5</i>). См. Инструмент ВСО 24 ➤ Составление карты механизмов предоставления CVA, проводимое НО, включает анализ предпочтений сообщества и возможных препятствий, с которыми они могут столкнуться при получении наличных средств (цифровых, физических и т. д.). (<i>контрольный показатель 17.6</i>). См. Вопросы сообщества по набору инструментов в связи с наличными средствами

	Оценка потребностей в чрезвычайных ситуациях	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Шаблоны НО для сбора данных и отчетности содержат вопросы о приоритетах сообщества, уровне грамотности, используемых языках, предпочитаемых каналах получения информации и обратной связи, информационных потребностях и барьерах, с которыми люди сталкиваются при получении информации или участии в принятии решений (<i>контрольный показатель 18.1</i>) См. Инструмент ВСО 13 ➤ Междисциплинарная группа НО по оценке обучена выполнению оценки потребностей с соблюдением прозрачности и уважения к сообществу (<i>контрольный показатель 18.2</i>) См. Руководство по вовлечению сообществ и ответственности, стр. 84–85 и Инструменты ВСО 13, 14 и 10 ➤ При оценке потребностей НО учитывает потенциал сообщества, лидеров и группы сообщества, а также то, насколько им можно доверять (<i>контрольный показатель 18.6</i>). См. Инструмент ВСО 13
	Отбор пострадавших групп	<ul style="list-style-type: none"> ➤ НО использует двусторонние подходы для передачи информации о критериях отбора, чтобы сообщества могли задавать вопросы, включая возможность использования конфиденциального канала обратной связи (<i>контрольный показатель 19.1</i>). См. Инструменты ВСО 18, 19 и 15 ➤ НО согласовывает критерии отбора с различными группами и лидерами сообществ, когда это возможно (<i>контрольный показатель 19.2</i>). См. Руководство по вовлечению сообществ и ответственности, стр. 89–90 и Инструмент ВСО 18
	внутримышечно	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ситуационные отчеты НО включают данные об обратной связи с сообществом (<i>контрольный показатель 21.6</i>). См. Инструмент ВСО 15. Инструментарий МФОКК и КП по работе с обратной связью
	Тестирование и обучение	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Моделирование и учения НО включают оценку скорости и эффективности подходов к вовлечению сообществ в процессе реагирования (<i>контрольный показатель 22.1</i>). См. модуль 5 Руководства по ВСО
Координация	Координация с Движением	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Вопросы вовлечения сообществ обсуждаются на координационных совещаниях Движения, включая темы, поднятые через обратную связь и участие сообщества (<i>контрольный показатель 24.2</i>) См. Инструмент ВСО 15. Инструментарий МФОКК и КП по работе с обратной связью ➤ Трансграничный обмен информацией включает вопросы, поднятые в обратной связи сообщества (<i>контрольный показатель 24.3</i>)
	Координация с органами власти	<ul style="list-style-type: none"> ➤ НО участвует во всех существующих межведомственных рабочих группах по вовлечению населения, обеспечению ответственности и информированию о рисках (<i>контрольные показатели 25.4 и 26.1</i>).

Поддержка операций	Мониторинг операций, оценка, отчетность и обучение	<ul style="list-style-type: none">➤ Рамки НО для операций в чрезвычайных ситуациях включают результаты и показатели для оценки степени ответственности перед сообществами, то есть насколько меры реагирования являются актуальными, своевременными и уважительными. <i>(контрольный показатель 31.3)</i> См. Инструменты ВСО 22 и 7➤ Системы мониторинга и оценки (M&E) НО активно проверяются на соответствие операций потребностям людей и обеспечение ответственности, включая ответственность за данные, собранные через механизмы обратной связи <i>(контрольный показатель 31.4)</i>. См. Руководство по вовлечению сообществ и ответственности, стр. 97–99 и Инструмент 24a➤ Оценки НО включают мнения членов сообщества <i>(контрольный показатель 31.6)</i>. См. Руководство по вовлечению сообществ и ответственности, стр. 100–101 и Инструмент 7➤ В шаблоны отчетности НО включен раздел, посвященный вовлечению сообщества и ответственности <i>(контрольный показатель 31.7)</i>
	Финансирование и администрирование	<ul style="list-style-type: none">➤ Финансовые и административные процедуры НО на случай чрезвычайных ситуаций обеспечивают внесение изменений по мере изменения потребностей сообщества <i>(контрольный показатель 32.3)</i>
	Логистика	<ul style="list-style-type: none">➤ Заранее подготовленные запасы гуманитарной помощи пересматриваются и обновляются с учетом обратной связи от сообщества <i>(контрольный показатель 34.5)</i>
	Управление персоналом и волонтерами	<ul style="list-style-type: none">➤ Волонтеры и персонал регулярно получают информацию о планах, мероприятиях и изменениях, чтобы обеспечивать корректное общение с пострадавшим сообществом <i>(контрольный показатель 35.1)</i>. См. Руководство по вовлечению сообществ и ответственности, стр. 37➤ Волонтеры участвуют в планировании, управлении и завершении операций, а руководители учитывают их отзывы о ситуации в сообществе <i>(контрольный показатель 35.1)</i>. См. Руководство по вовлечению сообществ и ответственности, стр. 37➤ Специалисты по реагированию проходят обучение по эффективному вовлечению сообществ <i>(контрольный показатель 35.3)</i>. пакеты учебных материалов по ВСО➤ Сотрудники и волонтеры знакомятся с содержанием Кодекса поведения до его подписания <i>(контрольный показатель 35.15)</i>. См. Инструмент ВСО 10
	Коммуникация	<ul style="list-style-type: none">➤ НО ведет информационно-разъяснительную работу среди принимающих решения лиц, опираясь на данные обратной связи и результаты исследований общественного мнения в сообществе <i>(контрольный показатель 36.10)</i>

Минимальные контрольные показатели вовлечения сообществ и ответственности при использовании подхода PER при реагировании

Если PER применяется в чрезвычайных ситуациях, необходимо учитывать следующие вопросы для оценки того, насколько меры реагирования соответствуют принципам ответственности перед сообществами.

ОБЛАСТЬ	МИНИМАЛЬНЫЕ МЕРЫ ПО ВОВЛЕЧЕНИЮ СООБЩЕСТВА И ОТВЕТСТВЕННОСТИ
Политика, стратегия и стандарты	<ul style="list-style-type: none">➤ осуществляется регулярный обмен информацией с сообществами о мерах реагирования, включая планы, сроки, задержки, завершение и выход из программы, и т. д.;➤ сообщества имеют возможность участвовать в принятии решений о планах реагирования и их реализации, включая мероприятия, роли и обязанности, сроки, критерии отбора, участие, механизмы коммуникации и обратной связи;➤ существует безопасный и доступный механизм обратной связи для регистрации, передачи, реагирования и мониторинга проблем и запросов сообществ в отношении предоставленной помощи или вопросов защиты, включая сексуальную эксплуатацию и насилие.
Анализ и планирование	<ul style="list-style-type: none">➤ НО хорошо понимает контекст в сообществе, включая лидеров и группы сообщества, уровень их доверия, динамику власти, гендерные и социальные отношения, культурные и социальные ценности, языки, группы риска и возможности;➤ планы реагирования координируются между техническими группами и группами поддержки, чтобы убедиться, что они дополняют друг друга и выполнимы;➤ планы реагирования включают мероприятия по вовлечению сообщества, показатели, а также человеческие и финансовые ресурсы;➤ реакция включает процессы, обеспечивающие обсуждение и использование обратной связи с населением для принятия решений и адаптации планов.
Операционный потенциал	<ul style="list-style-type: none">➤ в рамках ответных мер назначен сотрудник или координатор по взаимодействию с населением и ответственности;➤ сотрудники и волонтеры службы реагирования проинструктированы об обязанностях по вовлечению сообществ и всех механизмах;➤ оценка потребностей в чрезвычайных ситуациях включает вопросы о приоритетах сообщества, грамотности и языках, предпочтительных способах получения информации и обмена отзывами, информационных потребностях и любых препятствиях, с которыми сталкиваются люди при получении информации или участии в жизни сообщества;

	<ul style="list-style-type: none">➤ оценка проводится на основе прозрачности и уважения к сообществу, т.е. планы оценки обсуждаются с ключевыми представителями сообщества, а группы по оценке должным образом проинструктированы и могут общаться и отвечать на вопросы;➤ НО обсуждает и согласовывает с сообществами критерии отбора пострадавшего населения, целевые группы и процессы распределения.
Координация	<ul style="list-style-type: none">➤ вовлечение сообщества обсуждается на оперативных и координационных совещаниях, включая вопросы о том, как действовать в соответствии с отзывами сообщества;➤ НО участвует во всех существующих межведомственных рабочих группах по вовлечению сообществ, обеспечению ответственности и информированию о рисках.
Поддержка операций	<ul style="list-style-type: none">➤ системы M&E проактивно проверяют, насколько операции соответствуют потребностям людей и обеспечивают необходимую степень ответственности по отношению к сообществам;➤ оценки НО учитывают мнение членов сообщества;➤ волонтеры и сотрудники регулярно получают информацию о планах, мероприятиях и изменениях стратегии реагирования, чтобы иметь возможность корректно общаться с сообществами;➤ сотрудники и волонтеры изучают Кодекс поведения перед его подписанием, чтобы понимать его суть.

5. Ресурсы и источники помощи для вовлечения сообщества и обеспечения ответственности

- **[Руководство Красного Креста и Красного Полумесяца по вовлечению сообществ и ответственности](#)** *(доступно на нескольких языках)*
Руководство Красного Креста и Красного Полумесяца по вовлечению сообществ и обеспечению ответственности предлагает практические рекомендации и поддержку для сотрудников и волонтеров всех секторов по внедрению подходов к вовлечению сообществ в свою деятельность. Руководство содержит пошаговое руководство по выполнению 18 минимальных действий для эффективного вовлечения сообществ и обеспечения ответственности, тематические исследования, а также ссылки на инструменты и обучающие материалы.
- **[Инструментарий по вовлечению сообществ и обеспечению ответственности](#)** *(доступен на нескольких языках)*
К руководству прилагается инструментарий по вовлечению сообществ и обеспечению ответственности, который включает шаблоны, контрольные списки и подробные инструкции, в том числе инструмент оценки, инструмент мониторинга и оценки, а также шаблоны политики, стратегий и планов.
- **[Инструментарий МФОКК и КП по работе с обратной связью \(инструмент ВСО 15\)](#)** *(доступен на французском, испанском и русском языках)*
Предоставляет руководство и инструменты, необходимые для систематического использования обратной связи с сообществами в целях совершенствования программ и операций. Включает шаги по созданию базового механизма обратной связи, а также рекомендации по проведению опросов общественного мнения, анализу качественных комментариев и безопасной обработке полученной чувствительной информации.
- **[Пакеты учебных материалов по вовлечению сообщества и ответственности](#)** *(доступны на нескольких языках)*
Пакеты учебных материалов, рассчитанных на разные уровни и разную продолжительность, включая базовый тренинг продолжительностью три или полтора дня, однодневный и трехчасовой курсы по вовлечению сообществ и ответственности в чрезвычайных ситуациях, а также двухдневный интерактивный тренинг для филиалов и волонтеров. Кроме того, к пакету учебных материалов прилагается инструментарий по работе с обратной связью.
- **[Центр вовлечения сообщества](#)** *(доступен на французском, испанском и арабском языках)*
Центр вовлечения сообщества (Community Engagement Hub) — это открытая онлайн-платформа, размещенная Британским Красным Крестом, которая обеспечивает «единый магазин» для вовлечения сообщества и ответственности. В центре имеется более 300 ресурсов. В центре есть специальный раздел по [вовлечению сообществ в чрезвычайных ситуациях](#), содержащий ключевые действия и ссылки на инструменты и тренинги по реагированию в чрезвычайных ситуациях. Если у вас возникли вопросы или предложения о центре, свяжитесь с Лорел Селби LSelby@redcross.org.uk.