

**Международная федерация обществ Красного Креста и
Красного Полумесяца (МФКК)**

Руководство для национальных обществ по безопасному и дистанционному информированию о рисках и вовлечению населения во время пандемии COVID-19

Редакция: 23 апреля 2020 г.

Цель

В настоящем руководстве содержатся конкретные рекомендации для национальных обществ (НО), каким образом добровольцы могут безопасно осуществлять очную социальную мобилизацию, как выступать за продолжающийся доступ к местному населению совместно с правительствами в условиях ограничений на передвижение и варианты дистанционного информирования о рисках и вовлечения населения (RCCE) в тех случаях, когда личное общение больше не является возможным. **Пожалуйста, используйте те разделы этого документа, которые наиболее актуальны для вас.**

ОСНОВНЫЕ ТЕМЫ

РАЗДЕЛ 1: Безопасная личная социальная мобилизация и вовлечение населения	<ol style="list-style-type: none">1. Безопасная социальная мобилизация и вовлечение населения2. Безопасные посещения домохозяйств: протокол для национальных обществ3. Руководство для добровольцев по безопасному личному общению при социальной мобилизации
РАЗДЕЛ 2: Как вести переговоры с правительствами для получения доступа к местному населению	<ol style="list-style-type: none">4. Роль и работа национальных обществ в условиях COVID-19 и для обеспечения нужд наиболее уязвимых групп населения5. Решение вопросов о гуманитарном доступе и ограничениях на передвижение6. Информационно-разъяснительная работа
РАЗДЕЛ 3: Возможные способы дистанционного оповещения о рисках и привлечения населения	<ol style="list-style-type: none">7. Способы мобилизации и привлечения населения, когда личное общение невозможно, в том числе:<ol style="list-style-type: none">a. Способы обмена информациейb. Способы получения откликов населенияc. Способы обеспечения участия населения

РАЗДЕЛ 1

Безопасная социальная мобилизация и вовлечение населения

Социальная мобилизация - это процесс вовлечения членов общественности, гражданского общества, религиозных лидеров, низовых организаций и активистов, наряду с другими, в общее дело с целью пропаганды здорового образа жизни и устойчивых изменений.

Во время пандемии COVID-19 необходимо обеспечить, чтобы все члены сообщества уделяли особое внимание тем, кто наиболее уязвим и подвержен риску заражения COVID-19, понимали и принимали профилактические меры, а также имели возможность запрашивать и предоставлять отзывы и информацию о вызывающих озабоченность вопросах.

Для стран, где проведение социальной мобилизации при личных встречах не представляет большой опасности, или, для национальных обществ, где добровольцы все еще могут вести информационно-разъяснительную работу в местных сообществах, совершая обходы домов или организуя встречи в небольших группах, крайне важно защищать безопасность и здоровье всех добровольцев и населения от заражения вирусом COVID-19. В странах, где правительства наложили ограничения на проведение мероприятий по социальной мобилизации при личных встречах, национальные общества должны стремиться к подготовке добровольцев, занимающихся скринингом, отслеживанием контактов, выявлением активных случаев заболевания, мероприятиями по карантину и ведению индивидуальных дел в сообществах с тем, чтобы они по-прежнему могли обмениваться информацией о безопасных методах, собирать отзывы населения и решать вопросы, вызывающие у людей озабоченность.

Независимо от действующих в стране правил или фазы эпидемии, существуют определенные очные мероприятия по социальной мобилизации, которые **не рекомендуются**, так как в них одновременно участвует много людей, и они повышают риск передачи инфекции. Сюда входят:

- Передвижные кинотеатры
- Общественный театр
- Стойки информации
- Социальная мобилизация в оживленных общественных местах
- Встречи с общественностью, на которых присутствует более пяти человек
- Личные встречи с общественными клубами и группами, в которых принимают участие более пяти человек
- Дискуссии в фокус-группах с участием более пяти человек
- Мероприятия в школах, мечетях и церквях

Безопасные посещения домохозяйств: протокол для национальных обществ¹

Приведенные ниже **вопросы оценки риска** могут помочь национальному обществу принять решение о том, следует ли продолжать посещать домохозяйства в рамках социальной мобилизации:

¹ По материалам протокола Рабочей группы о посещении на дому во время вспышки COVID-19

1. Разрешает ли ваше правительство посещать дома?
2. Может ли доброволец соблюдать социальную дистанцию во время визитов на дому?
3. Может ли доброволец избежать больших собраний людей?
4. У добровольца есть дезинфицирующее средство для рук?
5. Может ли доброволец безопасно добраться до работы и обратно?
6. Если этого требует правительство, есть ли у добровольца маска для защиты лица?
7. Возможен ли безопасный доступ к местному населению без риска враждебности или физических нападений?

- Если вы ответили «НЕТ» на любой из вышеперечисленных вопросов, то **ОСТАНОВИТЕСЬ**. Не рекомендуем добровольцам проводить мероприятия с посещением на дому.

- Если Вы ответили «ДА» на ВСЕ вопросы, указанные выше, пожалуйста, **ПРОДОЛЖАЙТЕ**:

8. Могут ли добровольцы столь же эффективно привлекать людей с помощью методов дистанционного общения, таких как телефонные звонки, СМС, приложения для обмена сообщениями, социальные сети, плакаты или мегафоны/громкоговорители?

- Если вы ответили «НЕТ» на вышеприведенный вопрос, **ПРОДОЛЖАЙТЕ** посещать дома в безопасном режиме и по возможности минимизируйте прямой контакт.

- Если вы ответили «ДА» на вышеприведенный вопрос, проводите социальную мобилизацию удаленно. См. раздел 3, чтобы узнать, как это можно сделать эффективно.

Безопасная социальная мобилизация при личном общении: руководство для добровольцев²

Национальные общества должны обеспечить сотрудников и добровольцев рекомендациями для безопасного проведения мероприятий по социальной мобилизации при личном общении, таких как посещения домохозяйств, дискуссии в фокус-группах, интервью с главными информаторами, обучение в небольших группах или использование мегафонов в общественных местах. Крайне важно, чтобы добровольцы были обучены необходимым мерам и действиям для защиты себя и общества от инфекции. В этом разделе представлены рекомендации, как добровольцы и сообщества могут оставаться в безопасности во время проведения мероприятий по социальной мобилизации.

Перед началом мероприятия

- Если у вас или члена семьи есть любые симптомы COVID-19, малярии или простуды, вы должны оставаться дома до тех пор, пока симптомы не пройдут, независимо от того, насколько они легкие. Не следует посещать дома или проводить мероприятия по социальной мобилизации, если вы нездоровы, чтобы предотвратить риск заражения других людей.

² По материалам протокола Рабочей группы о посещении на дому во время вспышки COVID-19

- Избегайте ношения украшений, часов или других вещей, которые впоследствии необходимо будет дезинфицировать.
- Если вам необходимо носить маску (по требованию правительства), она защитит вас только в том случае, если вы будете использовать ее надлежащим образом и регулярно мыть руки с мылом или применять дезинфицирующее средство для рук на спиртовой основе. Как правильно пользоваться маской:
 - ✓ Вымойте руки с мылом или используйте дезинфицирующее средство для рук на спиртовой основе ДО того, как наденете маску.
 - ✓ Закройте рот и нос маской и убедитесь, что между лицом и маской нет зазора.
 - ✓ Не прикасайтесь к маске во время пользования ею. Если вы это сделаете, то вымойте руки с мылом или воспользуйтесь спиртовым дезинфицирующим средством для рук.
 - ✓ Чтобы снять маску, не прикасайтесь к ее передней части, а снимите маску сзади и немедленно выбросьте ее в контейнер, который можно закрыть. Мойте руки с мылом или пользуйтесь спиртовым дезинфицирующим средством.
 - ✓ Вы всегда должны заменять маску, когда она становится влажной. Ни в коем случае нельзя использовать маску два или более раз, если это одноразовая маска.
- Групповые встречи, тренинги или обсуждения в фокус-группах должны соответствовать требованиям правительства к количеству людей, которым разрешено собираться.
- При проведении конкретного мероприятия, такого как обсуждение в фокус-группах или встреча с ключевыми влиятельными людьми, по возможности, постарайтесь, чтобы оно проходило на открытом воздухе. Расположите стулья на расстоянии не менее 2 метров друг от друга. Не допускайте присутствия более 5 участников и 2 фасилитаторов от национального общества.

При проведении мероприятия

- Избегайте типичных физических приветствий, таких как рукопожатия, поцелуи в щеки или объятия. Не касайтесь других, даже если этого от вас ожидают в обществе. Практикуйте новые способы приветствия людей без прикасания к ним, например, стукнуться локтями или легкий поклон.
- Соблюдайте респираторный этикет: кашляйте в локоть или ткань, а затем выбросьте ткань и вымойте руки с мылом. Не плюйте, так как это может привести к передаче вируса через мелкие капли, достигающие и заражающие других.
- Не трогайте лицо, рот или нос.
- Прежде чем приступить к объяснению основных методов профилактики, таких как физическое дистанцирование и этикет при кашле, убедитесь, что никто не подвергается риску. Физическое дистанцирование означает:

- Как сказано выше, избегайте традиционных физических приветствий, таких как рукопожатие.
- В любой момент вы должны стоять на расстоянии 2 метров от других, что примерно соответствует размаху рук среднего взрослого человека (если вы стоите с вытянутыми обеими руками, то длина от кончика одного пальца до кончика другого составит размах ваших рук).
- **Не входите в дома.** Беседы следует проводить на открытом воздухе, находясь на расстоянии в 2 метра. Если члены домохозяйства не хотят выходить на улицу, то добровольцы могут разговаривать с ними через окна или дверные проемы, соблюдая при этом минимальное расстояние в 2 метра.
- При проведении разговоров на открытом воздухе не должно присутствовать более 5 человек, а члены домохозяйства должны сидеть на расстоянии не менее 2 метров друг от друга.
- Любого участника, у которого проявляются симптомы COVID-19, такие как кашель, повышенная температура или одышка, следует немедленно вернуть обратно в дом и посоветовать ему, как избежать заражения других людей в домохозяйстве.
- Ограничьте число посещаемых домохозяйств, чтобы свести к минимуму риск заболевания. Ознакомьтесь с Руководством Министерства здравоохранения по этому вопросу или выполняйте не более половины обычного количества посещений, которые вы бы совершали за один день.
- Ограничьте количество часов, в течение которых вы проводите разъяснительную работу. Как было сказано выше, постарайтесь отводить на это примерно половину времени, которое вы бы провели с местным населением в обычный день. Используйте широкоформатные материалы ИОК (флипбуки с крупным шрифтом, плакаты и баннеры), чтобы вы могли соблюдать безопасное расстояние с членами сообщества.

После окончания мероприятия

- Мойте руки с мылом или пользуйтесь дезинфицирующим средством для рук после каждого посещения домохозяйства или общения с населением. Если органы здравоохранения требуют ношения перчаток при работе местными жителями, то перчатки НЕОБХОДИМО менять после каждого посещения домохозяйства или общения с населением, а руки дезинфицировать.
- Вам нужно выделить место, где можно снять и почистить одежду, когда вы возвращаетесь в офис национального общества или домой. Тканевые маски необходимо ежедневно стирать и дезинфицировать. Одноразовые маски следует ежедневно безопасно выбрасывать и не использовать повторно.
- Убедитесь, что у вас есть средство для дезинфекции авторучек, мобильных телефонов, планшета для записей и других предметов, которыми вы пользовались во время визитов.

РАЗДЕЛ 2

Проведение переговоров о предоставлении гуманитарного доступа для обеспечения готовности и принятия ответных мер во время пандемии COVID-19

Введение

В условиях нынешней пандемии COVID-19 национальные общества Красного Креста и Красного Полумесяца («Национальные общества») круглосуточно работают над тем, чтобы предотвратить передачу вируса; помочь сообществам, уже пострадавшим от вспышки, сохранить доступ к основным социальным услугам и уменьшить экономическое, социальное и психологическое воздействие на людей. При оказании помощи государственным органам в гуманитарной сфере в соответствии со своими полномочиями национальным обществам нужны необходимые правовые средства для проведения мероприятий по обеспечению готовности и реагированию. В то же время от них нельзя требовать выполнения задач, которые выходят за пределы их возможностей или полномочий.

Вспомогательная роль национальных обществ

Согласно Статутам Движения (одобренным государствами-участниками Женевской конвенций), все признанные национальные общества должны быть закреплены на уровне национального законодательства в качестве «помощников органов государственной власти в гуманитарной сфере».

Вспомогательная роль создает возможности для диалога между национальными обществами и правительствами их стран, а также для двустороннего сотрудничества. На деле, вспомогательная роль предоставляет национальным обществам уникальный статус и возможность участия в процессе принятия решений. Исходя из этого, национальные общества располагают всем необходимым для того, чтобы **требовать наличия правовых средств, позволяющим им исполнять свои обязательства, а также обеспечивать готовность и осуществление действий по реагированию в рамках пандемии COVID-19.**

Однако, вспомогательная роль не означает, что национальные общества должны соглашаться на выполнение любых задач, связанных с COVID-19. Резолюция 2, принятая 30-ой Международной конференцией Красного Креста и Красного Полумесяца в 2007 году по вспомогательной роли, также предусматривает следующее:

- Национальные общества, в качестве помощников органов государственной власти в гуманитарной сфере, обязаны тщательно рассматривать любой запрос от соответствующих органов по осуществлению гуманитарной деятельности в пределах своих обязанностей,
- Государства должны воздерживаться от предъявления требований к национальным обществам по выполнению действий, которые противоречат основополагающим принципам Статутов Движения или его миссии; при этом национальные общества обязаны отклонить любое такое требование и разъяснить, что органы государственной власти должны уважать такие решения национальных обществ.

Это следует понимать таким образом, что национальные общества должны внимательно рассматривать обращения государственных властей за оказанием помощи, но они не обязаны соглашаться, если не считают для себя возможным это сделать. Это также означает, что такие просьбы должны соответствовать основополагающим принципам.

Роль национальных обществ и их работа по реагированию на COVID-19 и обеспечению удовлетворения потребностей наиболее уязвимых групп:

1. **Как мы работаем:** и национальные общества Красного Креста и Красного Полумесяца работают на местах с правительствами в 192 странах. Мы стремимся оказывать поддержку местным сообществам, которые остро нуждаются в помощи, силами волонтеров, находящихся в таких местных сообществах и являющихся выходцами из них.
2. Национальные общества являются помощниками органов власти. Это партнерство особого характера, при помощи которого национальное общество дополняет или замещает государственную гуманитарную деятельность. Национальное общество должно быть в состоянии выполнять гуманитарную деятельность в любое время в соответствии с основополагающими принципами. Национальные общества могут осуществлять действия по готовности и реагированию и получать поддержку для их выполнения, но от них нельзя требовать, чтобы они брались за задачи, которые выходят за пределы их возможностей или полномочий.
3. **Что мы делаем:** национальные общества Красного Креста и Красного Полумесяца ("Национальные общества") работают для предотвращения распространения вируса, помогают местному населению, пострадавшему от вспышки эпидемии, продолжать получать доступ к основным социальным услугам и стремятся уменьшить экономическое, социальное и психологическое воздействие на людей.
4. Национальные общества, таким образом, оказывают спектр услуг, включая лечение пострадавших; предоставление информации о мерах безопасности; оказание помощи находящимся на карантине и в изоляции, чтобы обеспечить их основные потребности; оказание помощи по поддержке психического здоровья и психосоциальной помощи; отслеживание контактов и усиление готовности. Национальные общества по-прежнему выполняют традиционные действия, такие как обеспечение работы служб скорой медицинской помощи и станций переливания крови. Многие из таких служб являются существенно важными и в состоянии продолжать функционировать в то время, когда другие вынуждены прекратить работу. При этом национальные общества, как и другие службы и организации, вероятно обнаружат, что потребности превысят имеющиеся мощности, и они делают все возможное для реагирования или обеспечения готовности.
5. **МФКК** координирует свою работу со всеми национальными обществами, особенно с теми, где имеются активные случаи заболевания, для обеспечения наблюдения, предоставляя рекомендации и требуя от всех подразделений заблаговременного снабжения средствами индивидуальной защиты при деятельности в условиях повышенного риска, долгосрочного планирования, анализа рисков и т.д. Мы работаем в тесном сотрудничестве с Всемирной организацией здравоохранения (ВОЗ) и призываем национальные общества взаимодействовать со своими министерствами здравоохранения.

Доступ к гуманитарной помощи и ограничения на передвижение

Проблема: очевидно, что пандемия COVID-19 требует мер по реагированию, которые включают коллективный опыт, ресурсы и участие правительств и местных жителей, а также

широкое представительство акторов гуманитарной деятельности и развития. При этом, в отдельных случаях ограничения в распоряжениях о мерах чрезвычайного характера, постановлениях и карантинных мерах не позволяют осуществлять такие действия местным и национальным организациям, включая национальные общества, которые могут оказать помощь в кризисной ситуации.

Основные положения

Государственные органы:

Почему необходим доступ?

Движение делает все возможное, чтобы продолжать оказание основной гуманитарной помощи, концентрируясь на готовности и мерах по реагированию на медицинские и немедицинские потребности, возникающие в ходе пандемии COVID-19. Кроме того, Движение Красного Креста и Красного Полумесяца намерено продолжать работу в других текущих кризисных ситуациях, направляя свои силы на удовлетворение потребностей населения, пострадавшего от гуманитарных последствий стихийных бедствий и вооруженных конфликтов

Где требуется доступ?

- Национальные общества, Движение (и соответствующие акторы гуманитарной деятельности) должны иметь возможность въезжать и выезжать из страны при необходимости и свободно передвигаться по стране для выполнения своих гуманитарных обязанностей.
- Свобода передвижения для национальных обществ, Движения (и соответствующих акторов гуманитарной деятельности) по всей территории страны без ограничений по времени или месту посещения. В частности, наиболее важным является доступ к местам и лицам, которые нуждаются в гуманитарной помощи, таким как:
 - Больницы, медицинские учреждения и организации, где находятся больные люди
 - Районы, где находятся наиболее уязвимые группы населения, в сельской местности или городах по всей стране
 - Беженцы, иммигранты и поселения/лагеря ВПЛ
 - Места содержания под стражей
 - Доступ в места, где могут работать национальные общества, Движение КККП (и соответствующие субъекты гуманитарной деятельности), включая:
 - Офисы Движения КККП, жилые дома, склады и логистические комплексы (в том числе среди прочих аэропорты, порты, таможенные пункты сухопутных границ)
 - Доступ должен быть предоставлен и гарантирован для всех сотрудников, волонтеров, транспортных средств и товаров/оборудования Движения КККП (и соответствующих гуманитарных акторов).

Обязательства Движения КККП

Движение обязуется предоставить соответствующее обучение для своих сотрудников и волонтеров и, по мере возможности, обеспечить средствами индивидуальной защиты (СИЗ) с целью минимизации риска получения или распространения инфекции.

После международной поездки сотрудники Движения обязаны соблюдать карантин в течение 14 дней согласно рекомендациям по всему миру.

Как обеспечить доступ Движению КККП?

Мы просим государственные органы включить во все и любые указы о чрезвычайном положении, официальные объявления, постановления и планы (где применимо) положения, позволяющие участникам Движения (и соответствующим акторам гуманитарной деятельности) реагировать на нужды согласно их гуманитарным обязанностям и принципам. Это включает:

- Свободу передвижения и (соответствующее) освобождение от требований карантина: в случаях осуществления действий, являющихся ключевыми для безопасности и благосостояния сообществ на местах. На них должны распространяться те же исключения, как на сотрудников государственных органов здравоохранения и социальной защиты.
- Признать национальное общество, Движение (и других соответствующих акторов гуманитарной деятельности) существенно важными поставщиками услуг для государственного здравоохранения и общественной безопасности на законодательном и подзаконном уровнях, на уровне распоряжений и полицейской практики за счет классификации их сотрудников и добровольцев как работников «первой линии», «неотложных служб» или «служб жизнеобеспечения», либо эквивалентной категории, что позволит им быть освобожденными от обязанностей соблюдения комендантского часа, ограничений на рабочее время и других общих стратегических мер по контролю населения.
- Одновременно обеспечить, чтобы к национальным обществам не предъявлялись требования предпринимать действия, не входящие в их миссию, вне пределов их возможностей (включая гарантию соблюдения минимальных требований к предосторожностям для сотрудников или волонтеров, а также их безопасности при выполнении своих обязанностей) или противоречащие основополагающим принципам. К сожалению, во время глобального кризиса возможность предоставления в соответствующей стране международной поддержки в форме технической экспертизы в дополнение к мощностям на местах очень затруднена.
- Включение в механизмы координирования и коммуникационные каналы, задействованные в качестве мер по реагированию на пандемию COVID-19. Национальные общества и другие соответствующие местные и национальные субъекты гуманитарной деятельности должны быть включены в многоотраслевые механизмы государственного координирования и коммуникационные каналы в данной чрезвычайной ситуации в области здравоохранения.
- Обеспечить акторам Движения, направленным под эгидой, возможность передвижения с целью въезда в страну и выезда из нее с соблюдением надлежащих мер предосторожности и безопасности.
- Не применять ограничения на поездки в отношении сотрудников Движения, прибывающих в страны, где есть случаи заражения COVID-19, и выезжающих из таких стран, а также оформлять визы по прибытии сотрудникам гуманитарных миссий и другим ключевым лицам, оказывающим международную гуманитарную помощь.

Негосударственные субъекты:

При взаимодействии с МФКК / в соответствующих случаях развивать диалог с целью доступа к социально уязвимым группам населения в районах, контролируемых негосударственными субъектами.

Местные сообщества:

Вспышка инфекции COVID-19 усилила проявления социального отторжения и дискриминационного поведения в отношении людей определенных этнических принадлежностей, а также всех, кто предположительно мог заразиться вирусом. В некоторых местах гуманитарные работники считаются источником инфекции COVID-19, и поэтому им запрещен доступ.

Охват социально уязвимых групп населения является крайне важным для предотвращения распространения COVID-19 и для обеспечения своевременного реагирования на нужды населения. В этой связи необходимо гарантировать доступ к социально уязвимым группам населения в сельских и городских районах с тем, чтобы Движение КККП могло работать над профилактикой заболевания и выполнять действия по реагированию на местном уровне.

Информационно-пропагандистская деятельность с целью доступа к местному населению также должна проводиться следующим образом:

- Работать над принятием Движения местными сообществами посредством информационно-пропагандистской деятельности с местными властями, а также местными лидерами и влиятельными лицами.
- Набирать/привлекать волонтеров из целевых местных сообществ.
- Вовлекать местные сообщества в создание кампаний по мерам профилактики и реагирования.
- Установить механизмы обратной связи с местными сообществами и быстро реагировать на жалобы или опасения.

Рекомендации национальных обществ относительно безопасного доступа

Цель: работать над улучшением принятия, безопасности и доступа к нуждающимся лицам и населению. Для этого необходимо:

- Предпринять меры, гарантирующие включение методов безопасного доступа во все действия/движения всех отделов/подразделений национальных обществ.
- Включить в работу национальных обществ следующие 8 взаимосвязанных элементов рамочной программы безопасного доступа:
 - ✓ Оценка контекста и рисков
 - ✓ Правовая и политическая база
 - ✓ Принятие Движения Красного Креста и Красного Полумесяца
 - ✓ Принятие людей
 - ✓ Идентификация
 - ✓ Внутренняя коммуникация и координация
 - ✓ Внешняя коммуникация и координация
 - ✓ Управление рисками для обеспечения оперативной безопасности
 - ✓ Тщательно проанализировать, к каким районам и какому целевому населению необходимо получить доступ, как и когда к ним следует обращаться, чтобы избежать ненужного риска для безопасности/защищенности

- ✓ Обеспечить координацию Движения КККП (и с гуманитарными организациями) во избежание дублирования и несогласованных действий, которые могли бы удвоить риски для охраны/безопасности и подверженности местных общин.

ГУМАНИТАРНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

1. Национальные общества ведут важнейшую гуманитарную работу, их необходимо поддерживать и предоставлять им возможность продолжать оказывать помощь тем, кто в ней нуждается:

- Национальному обществу (НО) необходима свобода передвижения и соответствующие исключения из ограничений на передвижение для осуществления деятельности, имеющей решающее значение для безопасности и благополучия общин (как в борьбе с вирусом COVID-19, так и в связи с другими чрезвычайными гуманитарными ситуациями). *(Мы в особенности обращаемся к властям национального уровня)*
- НО следует включать в координационные механизмы и каналы связи, создаваемые в рамках усилий по реагированию на COVID-19, но от них не следует требовать выполнения задач, выходящих за рамки их возможностей безопасного выполнения этих задач или противоречащих их миссии и основополагающим принципам. *(Мы в особенности обращаемся к национальным, муниципальным и местным органам власти)*
- Акторам КККП, размещенным под эгидой, должна быть предоставлена возможность передвижения для въезда на территорию страны и выезда с нее при условии соблюдения надлежащих мер предосторожности и безопасности, а также возможности ввоза предметов чрезвычайной помощи. *(Мы в особенности обращаемся к властям национального уровня)*

2. Добровольцы и национальные общества нуждаются в конкретной поддержке: *(Мы в особенности обращаемся к национальным, муниципальным и местным органам власти)*

- Обеспечить, чтобы добровольцы, как и другие сотрудники служб экстренной помощи, заболевшие в ходе своей деятельности, получали медицинское обслуживание, а в случаях летального исхода их семьи обеспечивали пособиями в связи со смертью.
- Расширять поддержку местных гуманитарных акторов, а также прислушиваться к их приоритетам, потребностям и проблемам с тем, чтобы они могли выполнять свои жизненно важные функции во время этого кризиса.
- Оказывать экстренную помощь национальным обществам и другим важнейшим национальным поставщикам услуг, если они сталкиваются с недостатком ликвидных средств из-за режима изоляции, связанного с вирусом.

3. Правительствам необходимо обеспечить принятие чрезвычайных мер для удовлетворения потребностей всего населения, в том числе наиболее уязвимого. *(Мы в особенности обращаемся к национальным, муниципальным и местным органам власти):*

- Предоставлять эффективную информацию в области здравоохранения в соответствующих, доступных для всех формах и на различных языках, включая лиц с ограниченными возможностями и языковые меньшинства.

- Обеспечение доступа КККП к сообществам для продолжения оказания гуманитарной помощи и удовлетворения возрастающих гуманитарных потребностей, в частности в области здравоохранения, а также продовольственной безопасности и источников средств к существованию, связанных с нынешним кризисом.
- Обеспечить всему населению доступ к бесплатному базовому медицинскому обслуживанию без страха быть задержанным или депортированным, включая иммигрантов с неурегулированным статусом.
- Обеспечить определенную социальную защиту тем, кто не получает зарплату в кризисный период (предотвратить выселение и обеспечить доступ к продуктам питания).
- Выявлять группы и отдельных лиц, которые могут быть особенно уязвимыми, социально отчужденными или изолированными, и разрабатывать меры для удовлетворения их конкретных потребностей.

Полезные ресурсы для гуманитарной дипломатии по этим вопросам:

- **Рекомендации и руководящие указания ВОЗ по реагированию на распространение инфекции среди местного населения, соблюдению карантина, пользования масками, управления риском инфицирования для медицинских работников**, и др.
- **Резолюция 3, принятая на 33-й Международной конференции Красного Креста и Красного Полумесяца**
«**Время действовать: совместная борьба с эпидемиями и пандемиями**» и
Резолюция 2, принятая на 30-й Международной конференции Красного Креста и Красного Полумесяца в 2007 году о вспомогательной роли
- **Основные положения для национальных обществ при обращении к властям с просьбой о предоставлении гуманитарного доступа в связи с усилиями по обеспечению готовности и реагированию в период пандемии COVID-19 (23 марта 2020 года)**
- **Шаблон НО: Письмо для страны/генерального прокурора/министерства внутренних дел (25 марта 2020 года)**
- **Шаблон: Письмо премьер-министру/в министерство иностранных дел (25 марта 2020 года)**
- **Руководящие принципы внутреннего содействия и регулирования международной помощи в случае стихийных бедствий и первоначальной помощи при восстановлении**
- **Контрольный перечень законов и мер по ликвидации последствий стихийных бедствий и обеспечению готовности к ним на национальном уровне**
- **Соглашения о статусе**



Advocacy in Disaster Preparedness and Response

DISASTER!

Does the NS / RCRC Movement have the necessary ACCESS to carry out their operations

No

Is there a situation of NIAC, IAC or OSV?

No

ADVOCACY with Government

Yes

Discuss access with ICRC for zones affected

ADVOCACY with Non-state Actors

Work on SAFER ACCESS

Yes

+CIFRC

Is there a National Coordination Mechanism in place

ADVOCACY for Vulnerable Persons & Compliance with Humanitarian Standards

No

ADVOCACY To create one that include coordination with humanitarian actors

Yes

Is the NS participating?

No

ADVOCACY to include the NS in its Auxiliary Role

Yes

Did the Government assigned roles and responsibilities to the NS

No

ADVOCACY offer the services the NS/RCRC Movement can provide

Yes

Does the NS/RCRC Movement have necessary legal facilities to fulfil their duties

No

ADVOCATE FOR:
- Tax exemptions
- Facilities to Import / Export
- IDRL
- Access

Yes

РАЗДЕЛ 3

Информирование о рисках и привлечение общественности

Несмотря на то, что желательно поддерживать личную форму взаимодействия с общественностью как можно дольше, может наступить время, когда это будет небезопасно или запрещено в условиях вашей страны. Если личный контакт с населением больше не является подходящим вариантом, есть еще много способов получения обратной связи и распространения информации, чтобы побудить людей соблюдать меры по сокращению распространения инфекции и помочь бороться со страхом, стигматизацией и слухами. Можно даже дистанционно поддерживать общины для участия в принятии решений и планировании ответных мер. В этом разделе руководства мы опишем некоторые возможности, с помощью которых Вы сможете дистанционно применять эффективные методы информирования о рисках, вовлечения общин и подотчетности.

Этот раздел руководства разделен на три части:

1. Варианты обмена информацией по вопросам здравоохранения и решения проблем, связанных со слухами, дезинформацией и стигматизацией
2. Варианты сбора общественных отзывов
3. Варианты участия общественности в планировании ответных мер.

Важно отметить, что некоторые мероприятия можно использовать для всех трех целей.

1. Варианты обмена информацией по вопросам здравоохранения и решения проблем, связанных со слухами, дезинформацией и стигматизацией

МЕРОПРИЯТИЕ	ОПИСАНИЕ	ФАКТОРЫ ДЛЯ РАССМОТРЕНИЯ	РЕСУРСЫ ПОДДЕРЖКИ
Радиоджинглы / короткие вставки	Короткие, по 30-60 секунд джинглы или вставки для эфира, похожие на объявления на популярных радиостанциях, чтобы поделиться	Кто может их выпускать? Есть ли в вашем национальном обществе кто-то с таким опытом работы?	Ссылка на выпущенные джинглы

	<p>основными сведениями о COVID-19. У вас может быть несколько джинглов на различные темы, и они могут регулярно выходить в эфир в течение суток.</p>	<p>Или может ли радиостанция сделать это для вас?</p> <p>На каких языках выпускать джинглы, чтобы охватить все группы?</p> <p>Есть ли другая организация, которая уже это делает? Лучше проверить, чтобы не дублировать работу и не тратить ресурсы.</p>	
Телереклама	<p>Короткая, по 30-60 секунд телереклама, чтобы сообщить основные визуальные сведения о COVID-19. У вас может быть несколько объявлений на различные темы, и они могут регулярно выходить в эфир в течение суток. Визуальный контент может быть очень действенным и может объяснить сложные процессы, такие как передача вирусов, с помощью анимации, которые возможно трудно объяснить или продемонстрировать.</p>	<p>Есть ли у вас сильный визуальный контент, который уже можно использовать, или это что-то новое, что нужно подготовить? Если нужно выпускать контент, кто может это сделать? Существует ли продюсерская компания, которую вы можете использовать? Имейте в виду, что это может быть очень дорого стоить.</p> <p>Есть ли другая организация, которая уже это делает? Лучше проверить, чтобы не дублировать работу и не тратить ресурсы.</p> <p>Есть ли у людей, к которым вы обращаетесь, доступ к ТВ?</p>	<p>Это больше по продолжительности, чем объявление, зато визуальная анимация производит более сильное впечатление:</p> <p>https://globalhealthmedia.org/portfolio-items/the-story-of-cholera/?portfolioCats=73%2C14</p>

		На каком языке должны быть объявления, чтобы охватить все группы?	
Радио- или телепрограммы	<p>Радио- или телепрограмма обычно длится 30-60 минут и включает интервью с медицинским экспертом из национального общества или министерства здравоохранения. Программы могут освещать конкретные темы о COVID-19, такие как профилактика или передача инфекции, и обсудить распространенные слухи и опасения. В передачу можно также включить вопросы от населения, задаваемые в прямом эфире или предварительно записанные.</p> <p>Вы также можете подумать о приглашении влиятельных лиц, таких как общественные или религиозные лидеры; тех, выздоровел после этой болезни, или друзей и членов семьи кого-то, кто умер от COVID-19, чтобы они рассказали о пережитом.</p>	<p>Есть ли у вас опыт производства радио- и ТВ-шоу? Могут ли сотрудники национального общества по-прежнему приехать для передачи на радио или телеканале? Если нет, то можно ли сделать это удаленно?</p> <p>Есть ли у вас специалисты по здравоохранению, которые принять участие в передаче и говорят на местных языках?</p> <p>Телепередача обычно стоит дорого, так что учтите это при составлении бюджета.</p> <p>Есть ли у людей, к которым вы обращаетесь, доступ к радио или ТВ?</p> <p>На каком языке должны выходить программы, чтобы достичь всех групп населения?</p>	<p>Рекомендации для радиопрограмм и вещанию о COVID-19</p> <p>EN FR</p>
Радиопостановка	Короткая пьеса на радио с участием	Кто может их выпускать? Есть	См. ниже ссылки на

	<p>актёров и с вымышленной историей для сообщения главных фактов о COVID-19 и стимулирования позитивного поведения.</p> <p>Радиопостановка - это хороший способ сообщения ключевой информации в развлекательном виде, и такой метод уже оказывал влияние на поведение людей в прошлом.</p> <p>Радиопостановка может выходить в эфир регулярно раз в неделю, в ней могут участвовать одни и те же персонажи, и каждую неделю выпуск может быть посвящен новой проблеме, связанной с COVID-19.</p>	<p>ли в вашем национальном обществе кто-то с таким опытом работы? Или может ли радиостанция или сторонняя организация сделать это для вас?</p> <p>Подготовка качественной радиопостановки может стоить дорого, поэтому может быть лучше работать с другими организациями для их производства.</p> <p>Можете ли вы сотрудничать с несколькими радиостанциями для трансляции постановки каждую неделю? На каком языке должна быть постановка, чтобы охватить все группы населения?</p>	<p>организации, которые специализируются на производстве радио- и телепостановках, чтобы получить дополнительную информацию и идеи.</p> <p>https://www.developmentmedia.net/ https://www.populationmedia.org/projects/</p> <p>https://www.soulcity.org.za/media/soul-city-series</p>
<p>Интервью с гостем программы на радио или ТВ</p>	<p>Приглашение сотрудников национального общества в качестве экспертов для участия в теле- или радиointервью, чтобы они сообщали точную информацию о COVID-19 и разъясняли, как остановить распространение инфекции.</p> <p>Использование формата шокирующих новостей для здравоохранительных сведений оказалось жизненно важным для понимания общественностью риска за счет представления</p>	<p>Есть ли у вас представители, которые обучены и обладают уверенностью, чтобы участвовать в общении со СМИ?</p> <p>Всегда работайте совместно с менеджером вашего национального общества по связям с общественностью для таких мероприятий.</p>	<p>Ключевые сообщения о COVID-19.</p> <p>Они регулярно обновляются, поэтому подпишитесь на рассылку, чтобы получать новости от отдела коммуникаций, по электронному адресу Benoit.Carpentier@ifrc.org</p>

	узкоспециализированной информации в простом для понимания виде.	Есть ли у людей, к которым вы обращаетесь, доступ к радио или ТВ?	
Журналистские брифинги	<p>Организовать брифинг для журналистов о COVID-19 для обмена точной информацией о заболевании и обратиться к ним за поддержкой при информировании общественности и борьбе со слухами и дезинформацией. Если вы собираете общественные отзывы, то вы можете поделиться распространенными слухами, вопросами и предложениями, которые вы слышите от населения, а также сообщить информацию и посоветовать, как реагировать на эти вопросы и решать их. В странах, где существуют платформы для жизненно важных коммуникаций, с помощью которых можно передать информацию журналистам, министерствам, гуманитарным агентствам и органам защиты граждан, эти средства можно использовать, чтобы поделиться сведениями о новом коронавирусе.</p>	<p>Эти мероприятия должны осуществляться под руководством менеджера отдела коммуникаций национального общества.</p> <p>Есть ли у вас представители, которые обучены и обладают уверенностью для того, чтобы отвечать на вопросы журналистов? Это мероприятие следует проводить удаленно, например, в виде онлайн-вебинара.</p> <p>Имеются ли политически неоднозначные темы отзывов населения, которые требуют осторожности при совместном обсуждении?</p> <p>Всегда уточняйте у менеджера по связям с общественностью информацию, которой вы делитесь с журналистами.</p>	<p>Ключевые сообщения о COVID-19.</p> <p>Они регулярно обновляются, поэтому подпишитесь на рассылку, чтобы получать новости от отдела коммуникаций, по электронному адресу Benoit.Carpentier@ifrc.org</p> <hr/>
Социальные сети (Facebook, Twitter, TikTok, LinkedIn,	Социальные сети национальных обществ (Facebook, Twitter, WhatsApp, Instagram) могут	Кто ваши подписчики в социальных сетях? Это те люди, к которым вы хотите обратиться?	Советы по использованию социальных сетей для коммуникации риска и вовлечения общественности (КРВО)

Instagram)	<p>можно использовать для обмена здравоохранительной информацией и для борьбы со слухами с помощью сообщений, графических изображений или видео. Например, МФКК Африки еженедельно помещает видео, созданные совместно с главой здравоохранения, чтобы развеять слухи и ответить на вопросы о COVID-19 по всему континенту. Эти видео можно показывать по каналам и национального общества. выпустила набор карт для социальных сетей, которые можно легко перевести на местные языки. К картам можно получить доступ по ссылкам, указанным в правой части таблицы.</p>	<p>Сколько у вас подписчиков? Можете ли вы таким образом обратиться ко многим людям?</p> <p>Социальные сети часто более популярны у молодежи, поэтому вам нужно знать, к какому слою населения вы возможно не можете обратиться таким образом.</p> <p>Сообщения в социальных сетях часто вызывают большое количество откликов. У вас есть люди, которые могут заниматься этим?</p> <p>Какой язык следует использовать для сообщений и контента, чтобы обратиться ко всем группам населения?</p>	<p>EN FR SP</p> <p>Пример видео из серии «Спросите доктора Бена»: https://twitter.com/IFRCAfrica/status/1245237581740113920?s=20</p>
WhatsApp и приложения для обмена сообщениями	<p>Приложение WhatsApp и мессенджеры очень универсальны и могут использоваться для обмена информацией, получать отзывы и поддерживать участие населения. Для обмена информацией вы можете создать группу из сотрудников, волонтеров или представителей общественности. Можно создать группу, в которую только вы можете отправлять сообщения. Если ваша группа включает сотрудников и</p>	<p>Насколько широко приложение WhatsApp распространено в вашей стране?</p> <p>Есть ли у людей доступ к приложению?</p> <p>Как и в случае с любым «живым» каналом связи, может быть нелегко получать и отвечать на огромное количество сообщений, если</p>	

	<p>волонтеров, то попросите их создать группы со своими семьями и друзьями, чтобы информация получала широкое распространение, максимально расширяя сеть волонтеров Красного Креста и Красного Полумесяца.</p> <p>При создании групп WhatsApp с сотрудниками, волонтерами и членами общественности убедитесь в том, что вы четко определили для людей их обязанности по управлению группами (ответы на вопросы, добавление членов, как реагировать на болезненно воспринимаемые комментарии, какой контент размещать и т. д.).</p>	<p>группа очень большая.</p> <p>Кто будет управлять WhatsApp? Они говорят на местных языках?</p>	
<p>Машины с радиоустановкой и громкоговорители</p>	<p>Сообщение информации населению через громкоговорители или мегафоны, которые держат добровольцы или прикрепленные к транспортному средству, могут передаваться в прямом эфире или быть предварительно записанными.</p> <p>Другие варианты включают размещение постоянного громкоговорителя рядом с домами, чтобы сообщения можно было транслировать населению в определенное время суток, или получение разрешения на использование громкоговорителей в местах проведения богослужений для распространения информации.</p>	<p>Разрешается ли добровольцам/транспортным средствам посещать местное население?</p> <p>Как вы можете убедиться в том, что сообщаемая информация интересна людям и привлекает их внимание людей, и в то же время они не чувствуют, что им читают наставления.</p> <p>Существует ли риск, что люди выйдут из своих домов и соберутся вместе, чтобы послушать, и, таким образом, нарушат правила физического</p>	

	<p>Красный Крест Кении даже использовал дроны с громкоговорителями, чтобы донести информацию жителям незаконных поселений. Можно также организовать, чтобы сами члены общестственности обменивались информацией со своими сообществами.</p>	<p>дистанцирования?</p>	
<p>Передвижная радиостанция</p>	<p>Можно транслировать интерактивные радиопрограммы из транспортного средства, превратив их в передачи передвижной радиостанции. Красный Крест Руанды пользуется этим методом в лагерях и при реагировании на COVID-19. Машины с громкоговорителями въезжают в населенный пункт и транслируют полностью интерактивные радиопередачи таким образом, чтобы люди в своих домах могли их слушать. Вы можете заранее собрать вопросы от населения или попросить их задавать вопросы по телефону или через СМС во время передачи.</p>	<p>У вас есть опыт работы с интерактивными радиопередачами? У вас по-прежнему есть физический доступ к общине на машине? Есть ли у вас специалисты по здравоохранению, которые могут принять участие в передаче и говорить на местных языках? Вы получили разрешение от местного руководства на трансляцию радиопередачи в их сообществе? Могут ли участвовать местные жители, которые вылечились от COVID-19, или семьи, которые потеряли близкого человека из-за этой болезни? Существует ли риск, что люди выйдут из своих домов и соберутся вместе, чтобы</p>	<p>См. приведенный ниже пример интерактивных радиопередач. Рассказ о передачах передвижной радиостанции Красного Креста Руанды</p> <p>https://media.ifrc.org/ifrc/2019/02/11/photos-integrating-music-dance-drama-tackle-health-issues-rwanda/</p>

		<p>послушать и, таким образом, нарушат правила физического дистанцирования?</p>	
Религиозные службы онлайн	<p>Многие церкви, мечети и другие места богослужений перешли на трансляцию служб онлайн после запретов на большие собрания людей. Как и прежде, национальные общества могут связаться с религиозными лидерами, чтобы попросить их распространять важную информацию в области здравоохранения и развеять слухи и дезинформацию во время религиозных служб.</p>	<p>Работайте с религиозными лидерами, чтобы убедиться в то, что информация, которую они распространяют, является достоверной.</p> <p>Собираете ли вы отзывы населения, и можете ли вы рассказать религиозным лидерам об основных тенденциях, которые вы слышите, и помочь с информацией о том, как лучше всего обращаться к ним?</p>	
Музыка/танцы	<p>Во многих странах музыканты сочиняют песни для сообщения людям важной информации о COVID-19. Это может быть развлекательный и запоминающийся метод для обучения людей основным методам профилактики. Их можно распространять по разным каналам, включая социальные сети, ведущие средства массовой информации, радио и телевидение. Национальные общества могут работать совместно с местными музыкантами над их созданием, или в некоторых случаях национальные общества Красного Креста и Красного</p>	<p>Убедитесь, что сообщения, передаваемые с помощью музыки, являются достоверными и соответствуют руководящим указаниям.</p> <p>Волонтеры или персонал не должны подвергаться риску при записи видео.</p>	<p>Вот несколько примеров песен о COVID-19, включая:</p> <p>Красный Крест Нигерии https://www.youtube.com/watch?v=Awogp_belB4</p> <p>Сьерра-Леоне https://www.youtube.com/watch?v=_lBfgDYbzyw</p> <p>Южная Африка https://www.youtube.com/watch?v=GN94pZqP1Rc</p>

	<p>Полумесяца сочинили собственные песни и музыкальные видео.</p>		
<p>Чат-боты</p>	<p>Чат-боты - это автоматизированные сервисы, как правило, встроенные в такие приложения, как WhatsApp, Skype или социальные сети. Человек может послать запрос об информации, выбрав опцию из меню или отправив вопрос в письменном виде, и получить автоматический ответ. Боты подражают человеческому разговору, и пользователи могут подумать, что они разговаривают с человеком, в то время как алгоритм отправляет сообщения или отвечает на вопросы. Организация «Переводчики без границ» в настоящее время старается развернуть использование чат-ботов в Африке, чтобы распространять важную информацию о COVID-19 и как бороться с дезинформацией и слухами, так чтобы пользователи могли задавать вопросы и получать ответы на местных языках.</p>	<p>Чат-боты хорошо работают в странах с большим количеством смартфонов и доступом к Интернету. Пользователям и национальному обществу возможно потребуется оплатить пересылку данных. Это зависит от технологии, поэтому вам может потребоваться партнерство с организацией, специализирующейся на использовании чат-ботов.</p>	<p>См. статью на сайте Business Insider о чат-ботах для COVID-19 МФКК установила отношения и создала учетные записи в приложениях Twilio (СМС или Whatsapp чат-боты и др.) RapidPro (СМС или голосовые приложения) Йен О'Доннелл (Ian O'Donnell) (МФКК, Женева, ian.odonnell@ifrc.org) может помочь вам с доступом и тестированием этих сервисов. Обращайтесь к Sharon.Reader@ifrc.org, если ваше национальное общество хотело бы участвовать в тестировании чат-бота в Африке.</p>

<p>Интерактивная голосовая связь (ИСГС)</p>	<p>Интерактивная система голосовой связи (ИСГС) использует записанные сообщения для того, чтобы пользователи выбирали из меню нужную опцию для доступа к информации и оставляли свое мнение. Например, люди звонят и выбирают, что они хотят прослушать, или отвечают на вопросы нажатием цифр на телефоне. ИСГС может быть хорошим вариантом для людей с низким уровнем грамотности или ограниченным доступом к Интернету.</p>	<p>Это зависит от технологии, поэтому вам может потребоваться партнерство с организацией, которая является экспертом по установке ИСГС, если у вас нет предыдущего опыта в этой области. В странах с низким уровнем доходов может быть важным, чтобы телефонная линия ИСГС для звонков была бесплатной.</p>	<p>МФКК установила отношения и создала учетные записи в приложениях Twilio (СМС или Whatsapp чат-боты и др.) RapidPro (СМС или голосовые приложения)</p> <p>Йен О'Доннелл (Ian O'Donnell) (МФКК, Женева, ian.odonnell@ifrc.org) может помочь вам с доступом и тестированием этих сервисов. Другие бесплатные опции ИСГС включают https://verboice.instedd.org/</p>
<p>Приложение «Первая помощь»</p>	<p>Разработанное Глобальным центром по подготовке к стихийным бедствиям (ГЦПСБ) МФКК, приложение «Первая помощь» было принято многими национальными обществами, и теперь</p>	<p>Если ваше национальное общество использует приложение «Первая помощь», то контент можно легко локализовать и добавлять.</p>	<p>Обратитесь к Джессике Роббинс (Jessica Robbins) в ГЦПСБ jessica.robbins@redcross.org</p>

	оно включает COVID-19. Национальные общества могут добавлять контент к уже существующим версиям приложения, а затем автоматически отправлять его всем, кто установил приложение.	Если вы еще не пользовались приложением «Первая помощь», то через 3-4 месяца будет выпущена следующая версия приложения.	
Приложение «Атлас»	Также разработанное ГЦПСБ, приложение «Атлас» ориентировано на поддержку малого бизнеса и включает контент о готовности к пандемии и COVID-19, и оно переведено на 18 языков.	Приложение доступно для глобальной загрузки . Список языков: арабский, бенгали, китайский (упрощенный и традиционный), английский, французский, немецкий, хинди, индонезийский, японский, луганда, португальский, русский, испанский, суахили, тагальский, турецкий, вьетнамский.	Обратитесь к Бонни Хаскел (Bonnie Haskell) в ГЦПСБ bonnie.haskell@redcross.org
«Интернет полезных вещей»	Созданный под руководством ЮНИСЕФ ресурс «Интернет полезных вещей» (ИПВ) предоставляет информацию о COVID-19 на веб-сайте, который работает на мобильных устройствах и настроенный на простые смартфоны. Это сайт доступен бесплатно в 65 странах при помощи платформы Free Basics . Вы можете пользоваться этим ресурсом совместно с сотрудниками и волонтерами, чтобы расширить доступ к информации о COVID-19.	Можете ли вы связаться с офисом ЮНИСЕФ в вашей стране, чтобы добавить контент в ИПВ?	«Интернет полезных вещей» (ИПВ)
Viamo 3-2-1	Бесплатная информационная горячая		сервис 3-2-1

линия по запросу, в которой используется интерактивная система голосовой связи (ИСГС), доступная в 18 странах. Этот сервис позволяет позвонить по любому телефону и бесплатно получить доступ к предварительно записанным аудиосообщениям о COVID-19 на местном языке. Это позволяет малограмотным или неграмотным людям получить доступ к информации. Страны, использующие (или которые будут использовать) [сервис 3-2-1](#), включают Буркина-Фасо, Мадагаскар, Малави, Непал, Нигерию, Танзанию, Уганду, Афганистан, Камбоджу, Индонезию, Мали, Руанду, Ботсвану, Гану, Гаити, Мозамбик, Нигер и Пакистан. Этот сервис может использоваться совместно сотрудниками, волонтерами и членами сообщества для расширения доступа к информации о COVID-19.

2. Варианты обратной связи с населением

МЕРОПРИЯТИЕ	ОПИСАНИЕ	ФАКТОРЫ ДЛЯ РАССМОТРЕНИЯ	РЕСУРСЫ ПОДДЕРЖКИ
Горячая линия /службы телефонной помощи	Горячая линия позволяет людям связаться с национальным обществом по телефону, чтобы задавать вопросы и оставлять отзывы. Когда такие линии хорошо подготовлены, службы телефонной помощи могут быть полезны для ответов на вопросы и проблемы, которыми озабочены позвонившие люди, а также для получения обратной связи и понимания дезинформации. Если горячая линия уже существует, но операторы не регистрируют отзывы абонентов, то быстрое групповое обсуждение с операторами по телефону позволит быстро и эффективно получать обратную связь и использовать ее для информирования.	Горячие линии/службы телефонной помощи требуют больших ресурсов. Убедитесь, что у вас достаточно людей и финансовых ресурсов, прежде чем вы решите использовать такой сервис (См. «Набор средств»).	Набор средств «Hotline-in-a-box», (разработанный МФКК и партнерами). Этот набор средств полезен не только для настройки горячих линий, но и для любого канала связи.
		Важно обеспечить существование информационно-справочной системы, особенно в случае возникновения щепетильных вопросов.	Журнал обратной связи Африки EN NS
		Горячие линии или службы телефонной помощи доверия могут уже существовать. Подумайте о партнерстве с другими организациями и/или национальные органы власти перед созданием новой горячей линии/службы телефонной помощи.	Журнал обратной связи Азиатско-Тихоокеанского региона ENG SP Стартовый набор обратной связи
WhatsApp	WhatsApp и другие приложения-мессенджеры также могут быть использованы для сбора обратной связи от сотрудников, волонтеров и населения. Например, вы можете самостоятельно проводить простые опросы или попросить сотрудников, волонтеров или членов общественности сообщать о слухах или предоставлять обратную связь по конкретным вопросам. Как и прежде, сотрудники и волонтеры могут создать каскадную систему для совместного использования и сбора данных	Широко ли распространен WhatsApp в вашей стране? Есть ли у людей доступ к приложению?	В рекомендациях для социальных сетей приведены советы по проведению опросов: EN FR SP или см.: https://www.opinionstage.com/blog/whatsapp-survey-how-to-run-a-survey-on-whatsapp/
		Как и в случае любого «живого» канала связи, может оказаться чересчур сложным получать и отвечать на множество сообщений, если группа очень большая.	

	<p>внутри их собственных личных сетей. Убедитесь, что вы всегда предоставляете достоверные сведения по поводу любой дезинформации или слухов, которыми обмениваются в группе.</p>	<p>Чтобы использовать WhatsApp для сбора обратной связи и отвечать на нее, вам может потребоваться несколько человек, которые могут быть администраторами группы, чтобы отвечать за реагирование и быть модераторами дискуссий. Вы можете использовать журнал обратной связи в Excel для документирования обратной связи, которую вы получаете по WhatsApp.</p>	<p>Журнал обратной связи Африки EN NS Журнал обратной связи Азиатско-Тихоокеанского региона ENG SP</p>
<p>Социальные сети Facebook, Twitter, TikTok, LinkedIn, Instagram</p>	<p>Вы можете проводить обследования и короткие опросы в социальных сетях для сбора обратной связи по конкретным вопросам. Это, как правило, короткие опросы с простыми множественными вариантами ответов, которые не обеспечат подробные отклики, но могут быть способом вовлечения людей и получения быстрой обратной связи по простым вопросам. Вы также можете следить за обсуждениями в социальных сетях и документировать распространенные слухи, вопросы и предложения, имеющие отношение к COVID-19.</p>	<p>Можете ли вы обратиться к достаточному числу нужных вам людей через ваши каналы социальных сетей?</p>	<p>Советы по использованию социальных сетей для коммуникации риска и вовлечения общественности (КРВО) EN FR SP Журнал обратной связи Африки EN NS Журнал обратной связи Азиатско-Тихоокеанского региона ENG SP</p>
<p>ТВ и радиопрограммы и постановки</p>	<p>Прямые радио- и телепередачи, и даже радиопостановки также могут использоваться для сбора отзывов населения. Можно сообщать номер телефона, по которому люди могут позвонить или отправить СМС во время</p>	<p>Как уже упоминалось ранее, есть ли у национального общества опыт работы в ведении радио- и телепередач и радиопостановок? Номер, по которому люди будут</p>	<p>Рекомендации для радиопрограмм и вещанию о COVID-19 EN FR</p>

	<p>передачи. Некоторые организации также использовали технологии, чтобы задавать вопросы слушателям, например, «Что вы слышали о коронавирусе», и затем анализировали тысячи ответов, чтобы понять, как люди воспринимают вирус, в том числе по разным демографическим группам. Обратная связь затем используется для формирования содержания будущих передач. Это действует так же, как рассылка массовых СМС-сообщений дискуссий фокус-групп.</p>	<p>звонить или посылать СМС, бесплатный? Для получения широкомасштабной обратной связи через СМС было бы желательно сотрудничать с организацией, которая может поддерживать этот процесс, например, такой как Фонд «Голоса Африки» или GeoPoll.</p>	<p>Чтобы ознакомиться с возможными способами расширения обратной связи через СМС в Африке, обращайтесь к Sharon.Reader@ifrc.org</p>
<p>Дистанционные опросы</p>	<p>Вы также можете проводить опросы удаленно по телефону, отправив людям ссылки на их телефоны для ответа на вопросы онлайн, например, попросив их заполнить интерактивную форму Google или Kobo. Эти опросы также можно проводить с помощью голосовых средств, таких как ИСГС, в которых люди записывают свои ответы, нажимая кнопки на телефоне. Для любого дистанционного опроса важно, чтобы вопросы были простыми и заранее проверенными, потому что не будет перечислителя, который может объяснить, что означают эти вопросы, если они непонятны респонденту.</p>	<p>Есть ли у людей доступ к интернету для заполнения формы интерактивного опроса? Есть ли у них смартфон?</p> <p>У Вас есть номера телефонов или контакты WhatsApp людей, которым вы хотите разослать опрос?</p> <p>Вам может понадобиться техническая помощь поддержка для настройки ИСГС.</p>	<p>Средства для проведения дистанционных опросов включают:</p> <p>Kobo toolbox Memria Speakalyze Viamo Twilio RapidPro https://verboice.instedd.org/ Здесь можно посмотреть примеры опросов EN AR; Краткая версия (адаптировано для Южной Африки), Азиатско-Тихоокеанская версия</p>

3. Варианты участия населения в планировании ответных мер.

Хотя многие традиционные способы обеспечения участия населения, такие как встречи с местными жителями или работа с проектными комитетами, больше не являются возможными из-за карантинных ограничений на проведение собраний, общественности по-прежнему нужно активно участвовать на всех этапах ответных мер. Методы контроля заболеваемости, например карантины, не будут работать без согласия людей, на которых они сказываются. Только тогда, когда местное население будет полностью вовлечено в планирование и осуществление мер по борьбе с эпидемиями, они смогут эффективно функционировать. Это происходит потому, что местные жители могут предоставить контекстуальные детали и знания о том, что помогало им в прошлом. Только они знают, что будет работать для них, и как это можно контролировать и применять. Несмотря на ограничения на передвижение, существующие общинные структуры, такие как общинные комитеты, женские клубы, общинные медицинские работники или студенческие ассоциации все еще будут функционировать тем или иным образом, и их можно мобилизовать для охвата других людей и определения наилучших стратегий прекращения эпидемии COVID-19. Ниже приведены некоторые предложения для того, как вы можете определить и поддержать общинные решения для прекращения пандемии.

МЕРОПРИЯТИЕ	ОПИСАНИЕ	ФАКТОРЫ ДЛЯ РАССМОТРЕНИЯ	РЕСУРСЫ ПОДДЕРЖКИ
Facebook, WhatsApp и СМС	Создайте закрытую группу в Facebook, Whatsapp или СМС с ключевыми представителями сообщества вместо проведения очных общественных собраний. Например, с лидерами сообщества, проектными комитетами, клубами матерей, религиозными лидерами или группами, молодежными группами и т. д. С помощью этих групп вы можете делиться информацией о планах, просить их внести свой вклад и предложения, обсуждать проблемы и получать от них постоянную обратную связь. Вы также можете посмотреть, какие местные группы Facebook уже существуют, послать им запрос с просьбой включить вас в группу, а также вносить свой вклад и отзывы на планы.	<p>Можете ли вы связаться с нужными людьми по этим каналам?</p> <p>Являются ли ваши группы представителями населения и подумайте, кто не был включен?</p> <p>Нужно ли вам будет давать кредиты людям, чтобы платить за данные?</p>	

<p>Ключевые информаторы</p>	<p>Продолжайте общаться с ключевыми информаторами сообществ по телефону, если личные встречи невозможны. Это поможет гарантировать, что местные эксперты смогут планировать ответные меры и определиться с решениями, например, местный медицинский персонал, работники общественного здравоохранения, народные целители, общественные деятели, религиозные лидеры и др.</p>	<p>У вас есть номера телефонов всех основных людей? Кого не хватает?</p> <p>Можете ли вы договориться о регулярных беседах каждую неделю, так чтобы об этом не забывали?</p>	
<p>Работники ключевых служб</p>	<p>Несмотря на ограничения на передвижение, многие ключевые работники или основные службы будут продолжать работать. Например, продавцы на рынках, фармацевты, служащие заправочных станций, водители автобусов и работники супермаркетов. Общества Красного Креста и Красного Полумесяца могут поддержать эти группы для обмена информацией и определения решений, взяв на себя выполнение обязанностей, которые обычно выполняли бы общественные волонтеры. Это может включать обучение таких групп о COVID-19 и о подходах к вовлечению населения.</p>	<p>Можете ли вы договориться о доступе к обучению этих групп?</p> <p>Как вы можете установить связь с этими группами? WhatsApp или регулярные звонки?</p>	<p>Пакет для обучения КРВО EN FR</p>
<p>Дискуссии в виртуальных группах</p>	<p>Существует целый ряд приложений, которые позволят вам проводить виртуальные обсуждения в фокус-группах. Это организуется так же, как и обычные фокус-групповые дискуссии (ФГД), за счет выделения 6–12 человек из сообщества, к которому вы бы хотели обратиться. Отправьте им ссылку, чтобы они могли участвовать во встрече онлайн в указанное время. Приложения такие Jitsi (https://meet.jit.si/), позволят вам проводить виртуальные обсуждения в фокус-группах. Участникам не нужно ничего делать, только нажать на ссылку на компьютере (чтобы пользоваться</p>	<p>Это будет работать только в там, где у людей есть достаточный доступ к Интернету, наличие смартфонов и умение ими пользоваться.</p>	<p>Возможные варианты включают: https://meet.jit.si/</p> <p>Руководство по обсуждениям в фокус-группе COVID-19 Комитеты ФГД EN Волонтеры ФГД EN Сообщества ФГД FR Волонтеры ФГД FR</p>

	приложением на смартфоне, его сначала необходимо загрузить).		
Защитные общественные инициативы	Во время вспышки Эболы в Либерии в 2014-2015 годах лидеры общин приняли различные подзаконные акты, которые ограничивали посещения посторонних лиц, включая обязательный карантин; составляли список мест, в которых побывал этот человек, и даже запрещали появление посетителей во время вспышки болезни. Такие местные инициативы можно поддерживать, чтобы защитить наиболее уязвимое население и бороться с инфекцией.		Читайте об этом подробнее Пример Либерии