

Creating Information Centres in Myanmar

The Centres are being run alongside all **Save the Children** food distribution points at Middle Island in the Delta region.

Information sharing

Staff inform the community about their local **Information Centre** during the public announcement at the start of the food distribution – they let the community know that it is a place where they can find out more about Save the Children's work, and ask questions and give us feedback, positive or negative. The team running the Information Centre provides information about *who we are* and *what we do*, through posters, leaflets and discussions, and record Beneficiary Feedback. They respond immediately to questions they can answer and take the rest of the feedback to the office to discuss issues with the relevant teams at the Area Office and Yangon to verify how best to answer questions and problems. They keep the responses they receive (from the Area Management Team, colleagues working in other sectors, management in Yangon, etc) on file so that they can respond to the community through the Information Centre at the next food distribution.

A non-beneficiary from Dala Township in the 11/14 ward asked: "*Why I cannot get the food?*"

After the Centre's staff met with him and explained the selection criteria, they recorded his response as part of their data capturing; he said "*this is [the] third round distribution here, and I [have always] wanted to know why I can't get food and if can't get [it], I wanted to know the reason. But I have not had the chance to know clearly before. This program of opening the Information Centre is useful to me, [someone] who wants to know about SC activities and this is a good method for [informing the] community. In the future, please continue this kind of activity to [provide] clear information on whatever SC [has] done.*"

The food team in Yangon is in the process of translating and computerising all feedback received. The feedback will be analysed, and reports produced in order to help inform decision-making and feed into proposals and reports. Computerising the feedback will also - alongside regular field visits from the Accountability Team - ensure that we are able to more effectively check the quality of the system through monitoring the kind of responses given, the timeframe a response is given in, recognise weaknesses and make improvements. The attached PowerPoint file, '*Information Centre presentation in Chaung Tha*', is an example of some of the issues covered in one of the training sessions with field staff who are responsible for running the

Information Centres - photos from pilots which have been done in a number of locations are included in the slideshow ([click here to download the slideshow](#)).

Translation of the public announcement on the Save the Children Information Centres:

Save the Children is setting up an Information Centre at every food distribution point. The Information Centre is for you to find out more about Save the Children and to ask us questions, complain, or give us feedback about our work - not only about food but also other areas of our work (for example education or livelihoods). We are keen to hear your voices and have a strong will to solve problems and meet your needs. We won't be able to answer all questions here right now but we will commit to listen and to come back and give you a response during the next distribution. We can't commit to being able to do what you ask - maybe the answer will be yes, maybe no - but we will come back and respond and explain why. We welcome men, women, girls and boys to participate in asking questions, and giving feedback.



Beneficiary's Feedback form

Date: (ရက်စွဲ) 28.1.09. Village: (ရွာ) သယံဇာတဖြန့်ဖြူးရေးဌာန ကုန်းကြီး(၁) Location: (တည်နေရာ) ကုန်းကြီး(၁) ရွာ Monitor name: (ကြီးကြပ်သူ၏အမည်) Max Max Myint

No. (နံပါတ်)	Name (အမည်)	Occupation (အလုပ်အကိုင်)	Title (အိမ်ထောင်စဉ်ဆိုင်ရာ ဝန်ထမ်းအဆင့်)	Gender (ကျား/မ)	Age (အသက်)	Location (နေထိုင်တည်နေရာ)	Issue (သတိပြုစာအုပ်)	Comments (မှတ်ချက်)		Level (low, medium, high)
								Response (ဖြေဆိုကြားဖူးဖူး)	Remarks (မှတ်ချက်)	
1	ဒေါ်တင်တင်	လုပ်	ဦးစွာသိပ္ပံ လုပ်	F	56	နန်းတော်ကုန်း	ကုန်းကြီး(၁) ရွာတွင် ကျွန်ုပ်တို့၏ နှစ်စဉ် အစားအသောက် ဝယ်ယူရာတွင် ကျွန်ုပ်တို့၏ အသက်အရွယ်နှင့် အခြားအချက်များကို ထည့်သွင်းစဉ်းစားရန် အတွက် ကုန်းကြီး(၁) ရွာရှိ ရွာသူရွာသားများ သင့်တော်စွာ ဆက်သွယ်ပေးရန် ပြဿနာဖြေဆိုပေးရန် တောင်းဆိုပါသည်။ ပြင်ဆင်မှု အားလျော်လျာ သင့်တော်စွာ ဆက်သွယ်ပေးရန် အတွက် ကုန်းကြီး(၁) ရွာရှိ ရွာသူရွာသားများ သင့်တော်စွာ ဆက်သွယ်ပေးရန် တောင်းဆိုပါသည်။	ကုန်းကြီး(၁) ရွာတွင် အစားအသောက် ဝယ်ယူရာတွင် ကျွန်ုပ်တို့၏ အသက်အရွယ်နှင့် အခြားအချက်များကို ထည့်သွင်းစဉ်းစားရန် အတွက် ကုန်းကြီး(၁) ရွာရှိ ရွာသူရွာသားများ သင့်တော်စွာ ဆက်သွယ်ပေးရန် ပြဿနာဖြေဆိုပေးရန် တောင်းဆိုပါသည်။	SC ကျန်းမာရေး အဖွဲ့မှ အစားအသောက် ဝယ်ယူရာတွင် ကျွန်ုပ်တို့၏ အသက်အရွယ်နှင့် အခြားအချက်များကို ထည့်သွင်းစဉ်းစားရန် အတွက် ကုန်းကြီး(၁) ရွာရှိ ရွာသူရွာသားများ သင့်တော်စွာ ဆက်သွယ်ပေးရန် တောင်းဆိုပါသည်။	
2	ဒေါ်အောင်အောင်	လုပ်	ဦးစွာသိပ္ပံ လုပ်	F	31	နန်းတော်ကုန်း တာပယ်တော	ကျန်းမာရေး နှင့် ပတ်သက်သည့် အချက်များကို စိစစ်ဆန်းစစ်ရန် အတွက် ကုန်းကြီး(၁) ရွာရှိ ရွာသူရွာသားများ သင့်တော်စွာ ဆက်သွယ်ပေးရန် တောင်းဆိုပါသည်။ ကျန်းမာရေး နှင့် ပတ်သက်သည့် အချက်များကို စိစစ်ဆန်းစစ်ရန် အတွက် ကုန်းကြီး(၁) ရွာရှိ ရွာသူရွာသားများ သင့်တော်စွာ ဆက်သွယ်ပေးရန် တောင်းဆိုပါသည်။	SC ကျန်းမာရေး အဖွဲ့မှ အစားအသောက် ဝယ်ယူရာတွင် ကျွန်ုပ်တို့၏ အသက်အရွယ်နှင့် အခြားအချက်များကို ထည့်သွင်းစဉ်းစားရန် အတွက် ကုန်းကြီး(၁) ရွာရှိ ရွာသူရွာသားများ သင့်တော်စွာ ဆက်သွယ်ပေးရန် တောင်းဆိုပါသည်။	SC ကျန်းမာရေး အဖွဲ့မှ အစားအသောက် ဝယ်ယူရာတွင် ကျွန်ုပ်တို့၏ အသက်အရွယ်နှင့် အခြားအချက်များကို ထည့်သွင်းစဉ်းစားရန် အတွက် ကုန်းကြီး(၁) ရွာရှိ ရွာသူရွာသားများ သင့်တော်စွာ ဆက်သွယ်ပေးရန် တောင်းဆိုပါသည်။	
3	ဦးသုခလွင်	လုပ် ယူရန်ကုန်	အိမ်ထောင်စဉ်ဆိုင်ရာ ဝန်ထမ်းအဆင့်	M	27	နန်းတော်ကုန်း	အသက်အရွယ်နှင့် ပတ်သက်သည့် အချက်များကို စိစစ်ဆန်းစစ်ရန် အတွက် ကုန်းကြီး(၁) ရွာရှိ ရွာသူရွာသားများ သင့်တော်စွာ ဆက်သွယ်ပေးရန် တောင်းဆိုပါသည်။	ပုဂံကုန်းကျွန်းပေါ် အစားအသောက် ဝယ်ယူရာတွင် ကျွန်ုပ်တို့၏ အသက်အရွယ်နှင့် အခြားအချက်များကို ထည့်သွင်းစဉ်းစားရန် အတွက် ကုန်းကြီး(၁) ရွာရှိ ရွာသူရွာသားများ သင့်တော်စွာ ဆက်သွယ်ပေးရန် တောင်းဆိုပါသည်။		
4	ဒေါ်အိမ်အိမ်	လုပ်	ဦးစွာသိပ္ပံ လုပ်	F	25	နန်းတော်ကုန်း	အသက်အရွယ်နှင့် ပတ်သက်သည့် အချက်များကို စိစစ်ဆန်းစစ်ရန် အတွက် ကုန်းကြီး(၁) ရွာရှိ ရွာသူရွာသားများ သင့်တော်စွာ ဆက်သွယ်ပေးရန် တောင်းဆိုပါသည်။	ပုဂံကုန်းကျွန်းပေါ် အစားအသောက် ဝယ်ယူရာတွင် ကျွန်ုပ်တို့၏ အသက်အရွယ်နှင့် အခြားအချက်များကို ထည့်သွင်းစဉ်းစားရန် အတွက် ကုန်းကြီး(၁) ရွာရှိ ရွာသူရွာသားများ သင့်တော်စွာ ဆက်သွယ်ပေးရန် တောင်းဆိုပါသည်။		

This is an example of feedback brought directly from a food distribution site - some of the 'response' sections are filled out (as a response was given immediately) whereas some others are blank since the teams are currently finding appropriate responses. (You can click on the above document to open it in a larger view.)