**الأداة 1**

**فئات التغذية الراجعة والشكاوى**

تصف هذه الأداة فئات التغذية الراجعة والشكاوى والإجراءات الرئيسية لإدارة كل نوع والاستجابة له**.**

|  | **الفئة** | **الوصف** | **مثال** | **الإجراء** | **ملاحظات** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **التغذية الراجعة والشكاوى البرامجية (طلبات المعلومات والبرامج)** | **1**. طلب معلومات | أسئلة حول أنشطة المشروع الحالية والخدمات والأهلية، أو حول المنظمة. | متى سيكون التوزيع التالي؟  ما هي معايير تلقي مساعدة في الإيواء؟  هل تعمل منظمتك مع الكاثوليك فقط؟  هل يمكنني الحصول على وظيفة مع خدمات الإغاثة الكاثوليكية ؟ | التسجيل والإقرار.  تقديم اجابة فورية إذا كان ذلك ممكنا.  إذا لم تكن الإجابة الفورية ممكنة، طلب معلومات الاتصال الفردية إذا لم يتم تقديمها، ونقلها إلى الفريق للمتابعة في أقرب وقت ممكن، ويفضل أن يكون ذلك في غضون أسبوع واحد. | يمكن تسجيل الأسئلة الشائعة حول خدمات المشاريع وأنشطتها في ورقة الأسئلة المتداولة (FAQ) للرجوع إليها بسهولة. يمكن نشر الأسئلة المتداولة والأجوبة باللغة (اللغات) المحلية في الأماكن العامة ويجب تحديثها للإجابة على الأسئلة الجديدة فور ظهورها. |
| **2. طلب دعم مشروع فردي** | **طلب مقدم من أحد الأفراد لتلقي خدمات المشروع التي لم يتم توفيرها بسبب خطأ محتمل في الاستهداف أو بسبب مسألة توسيع نطاق الوصول للخدمات.** | لم يتم ادراجي في قائمة الاستهداف رغم استيفائي للمعايير.  القماش كان مفقودا من عدّة المأوى الخاصة بي.  لا أستطيع السفر إلى موقع التوزيع فكيف يمكنني تلقي المساعدة؟ | التسجيل والإقرار.  للسماح بالمتابعة، طلب معلومات الاتصال الفردية إذا لم تكن متوفرة بالفعل.  التحويل إلى الفريق المعني للاستفسار والاستجابة في أقرب وقت ممكن، ويفضل أن يكون ذلك في غضون أسبوعين. | يشير إلى القضايا التي تتطلب متابعة فردية وتندرج ضمن نطاق المشروع. يجب النظر في الاتجاهات الواردة في هذه التغذية الراجعة في حالة تحديد قضايا أكبر تتعلق بالتمييز أو الاتصال. |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **3.** اقتراحات عامة لتحسين الخدمات والبرامج | تغذية راجعة بشأن أهمية وجودة وملاءمة الخدمات والبرامج.  طلب لتغيير طريقة تقديم الدعم في المشاريع الحالية أو المستقبلية. | نحن بحاجة إلى منح نقدية مع تدريب على المهارات ذات الصلة لإحداث فرق حقيقي.  يجب أن يكون لون الزي المدرسي أحمر لأن اللون الأزرق مرتبط بالحزب السياسي المعارض.  يجب ترجمة المواد التدريبية إلى لغات أخرى. | التسجيل والإقرار.  للسماح بالمتابعة، طلب معلومات الاتصال الفردية إذا لم تكن متوفرة بالفعل.  التحويل إلى الفريق المعني لمزيد من المتابعة والاستفسار والاستجابة، ويفضل أن يكون ذلك في غضون أسبوعين. | يتطلب مراجعة الفريق لتحديد ما إذا كان من الممكن معالجته في المشروع الحالي أو يجب أن يُسترشد به في التصميم المستقبلي. |
| **4.** تقدير الخدمات أو الدعم | تقدير الأنشطة الحالية أو الدعم المقدم. | شكرا لمساعدتك.  الزي المدرسي من نوعية جيدة جدا. | التسجيل والإقرار.  إذا أمكن، التأكيد مع الفرد على عدم الحاجة إلى الرد. | يشمل التقدير العام لوجود الفريق في المجتمع المحلي أو يشير إلى جانب محدد من الدعم المقدم. |
| **5.** شكوى حول الخدمات أو الدعم | تقديم شكوى أو الإعراب عن عدم الرضا عن توقيت أو ملاءمة أو جودة الخدمات أو الدعم. | إضاءة المنطقة المحيطة بالمراحيض ضعيفة ولا تشعر النساء بالأمان في الذهاب هناك ليلا.  تخلف بائع المياه عن إيصال عدة شحنات مياه إلى المجتمع.  مساعدتكم تذهب فقط إلى المجتمعات المسيحية وهذا غير عادل. | التسجيل والإقرار.  للسماح بالمتابعة، طلب معلومات الاتصال الفردية إذا لم تكن متوفرة بالفعل.  التحويل إلى الفريق المعني لمزيد من المتابعة والاستفسار والاستجابة في غضون أسبوعين. | قد تنظر الفرق في إنشاء فئات فرعية خاصة بعدم الرضا عن الأنشطة الحالية مقابل اقتراحات أنشطة إضافية أو ذات صلة اكثر في المستقبل. |
| **حساسة** | **6. أي انتهاك مزعوم لقواعد السلوك والأخلاق الخاصة بخدمات الإغاثة الكاثوليكية أو لسياسة الحماية** | ادعاء بسوء سلوك يتعلق بموظفي خدمات الاغاثة الكاثوليكية (بما في ذلك المتدربين والمتطوعين والشركاء، والبائعين والموردين، أو غيرهم من العاملين في مجال المساعدات). يشمل: قضايا الحماية والمضايقات، وسوء المعاملة أو الاستغلال، والاحتيال أو إساءة استخدام موارد المشروع، والسلوك غير المهني. | يسعى أحد موظفي خدمات الإغاثة الكاثوليكية للحصول على خدمات شخصية مني مقابل التسجيل والمساعدة.  تقدم أحد الموظفين الميدانيين للزواج من ابنتي.  كان تصرف أحد الموظفين فظا وصرخ في وجهي.  وصل أحد المتطوعين إلى الفعالية المجتمعية وهو في حالة سكر. | التسجيل والإقرار.  للسماح بالمتابعة، طلب معلومات الاتصال الفردية إذا لم تكن متوفرة بالفعل، في حال ابدى الشخص رغبة في الاتصال به.  إبلاغ الفرد بأن شخصا ما سيكون على اتصال للمتابعة في غضون 3 أيام عمل.  التصعيد فورا إلى منسق شؤون الاخلاقيات / الممثل القطري (أو من ينوب عنه) أو جهة الاتصال المعنية بحماية الموظفين (في غضون 24 ساعة كحد أقصى). ضمان السرية عن طريق تقييد الوصول إلى/ أو إزالة معلومات التعريف الشخصية وتفاصيل الحادث المزعوم من نظام إدارة بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة. [[1]](#footnote-1) | بعد الإبلاغ عن وقوع حادث خطير، لا سيما الحوادث المتعلقة بالحماية، يجب تقديم الدعم للناجين للحصول على الخدمات الرئيسية التي يمكن أن تساعد في تعافيهم من الحادث. من المهم أن تكون هذه المعلومات متاحة بسهولة لأنه يمكن لتوقيت الإحالة أن يكون له تأثير مباشر على فعالية الخدمة المقدمة.  يجب على جهات التنسيق التي يعينها الممثل القطري الاتصال بالناجين لتأكيد استلام القضية في غضون 3 أيام عمل أو قبل ذلك، حسب خطورة الحالة. [[2]](#footnote-2)  سيحدد الممثل القطري أو من ينوب عنه الإحالة المناسبة للمتابعة والدعم. يجب أن يعكس الإطار الزمني للعمل خطورة القضية.  للحفاظ على السرية، لا ينبغي مشاركة أي معلومات حول هذه المسألة مع الموظفين الآخرين.  بالنسبة للادعاءات التي تتعلق بعاملين آخرين في مجال المساعدات، يجب التصعيد إلى الممثل القطري الذي يُبلغ بدوره المنظمة (المنظمات) المعنية لتوجيه الشكاوى من خلال آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة الخاصة بهم. |
| **حساسة** | **7.** قضايا الحماية الاخرى | ادعاء بالاستغلال أو الإساءة *لا يشمل* موظفي خدمات الإغاثة الكاثوليكية أو الشركاء أو غيرهم من العاملين في مجال المساعدات، أو ادعاء بشأن مخاوف تتعلق بالحماية[[3]](#footnote-3) تؤثر على المجتمعات التي ندعمها. يتضمن ذلك أي إشارة إلى الاستغلال أو الإساءة التي يرتكبها، على سبيل المثال، مسؤول حكومي، أو معلم مدرسة، أو فرد من المجتمع أو أحد أفراد الأسرة. | سمعت شائعة بأن هناك زيادة في العنف المنزلي في المجتمع المحلي الذي تدعمه خدمات الإغاثة الكاثوليكية.  تعرضت ابنتي للتحرش من قبل عضو في جماعة مسلحة. | التسجيل والإقرار.  حيثما أمكن، باستخدام مسار الإحالة، توفير معلومات فورية عن خدمات الحماية المتاحة ذات الصلة بالمخاوف المتعلقة بالحماية التي أثيرت.  إذا كانت الإحالة الفورية غير ممكنة، طلب معلومات الاتصال الفردية إذا لم تكن متوفرة بالفعل، في حال ابدى الشخص رغبة في الاتصال به.  إرسالها على الفور إلى مدير المشروع مع نسخة منها إلى رئيس البرامج / منسق الطوارئ.  للحفاظ على السرية، لا ينبغي مشاركة أي معلومات حول هذه المسألة مع الموظفين الآخرين.  ضمان السرية عن طريق تقييد الوصول إلى/ أو إزالة معلومات التعريف الشخصية وتفاصيل الحادث المزعوم من نظام إدارة بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة. [[4]](#footnote-4) | في حال وجود شك فيما إذا كانت الشكوى الواردة تتعلق بمخاوف تتعلق بالصون أو الحماية ، يتم اتباع الإرشادات الواردة في الفئة 6.  المتابعة مع الفرد وتقديم أي معلومات إضافية عن الخدمات ومقدمي الخدمات المتاحين.  يجب أن يعكس الإطار الزمني للإحالة مدى خطورة الحالة.  يجب على مدير البرامج ومدير البرنامج النظر في أي إجراءات لازمة على مستوى البرنامج للحد من هذا الخطر أو التخفيف منه.  يقرر رئيس البرامج، بالتشاور مع الممثل القطري، أي إجراء إضافي مطلوب (مثل رفع التقارير إلى مجموعة الحماية).  يحتفظ رئيس البرامج، حيثما أمكن، بسجل للحوادث المتعلقة بالحماية لتتبع الاتجاهات التي تسترشد بها القرارات والإجراءات الخاصة بالبرامج في المستقبل لتعزيز السلامة والكرامة. |
| **8.** مخاوف تتعلق بالسلامة والأمن | المعلومات المتعلقة بسلامة أو أمن موظفي خدمات الاغاثة الكاثوليكية أو مكاتبها أو بضائعها؛ او الشركاء أو أي منظمة إنسانية؛ أو المجتمعات التي نخدمها. | قافلتكم معرضة للاستهداف بهجوم.  استولت مجموعة مسلحة على قريتنا.  هناك شائعة بأن المكتب سيتم نهبه هذا الأسبوع.  هناك فيضانات محلية وقد أثّرت على الطريق المؤدي إلى موقع البرنامج. | التسجيل والإقرار.  التصعيد فورا إلى الممثل القطري أو من ينوب عنه للإحالة والمتابعة الداخلية أو الخارجية.  ضمان السرية عن طريق تقييد الوصول إلى/ أو إزالة معلومات التعريف الشخصية وتفاصيل الحادث المزعوم من نظام إدارة بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة. [[5]](#footnote-5) | للحفاظ على السرية، لا ينبغي مشاركة أي معلومات حول هذه المسألة مع الموظفين الآخرين.  سيحدد الممثل القطري أو من ينوب عنه الإحالة المناسبة للمتابعة والدعم. يجب أن يعكس الإطار الزمني للعمل خطورة القضية. |
| **أ**خرى | **9. تغذية راجعة خارجة عن النطاق** | طلب دعم لم يقدمه المشروع، أو تغذية راجعة برامجية بشأن الدعم المقدم من جهة فاعلة أخرى. ولا تشمل هذه الفئة أية انتهاكات أو مسائل حماية من إساءة الاستعمال أو الاحتيال. | Iلقد فقدت عنزتي؛ هل يمكنكم مساعدتي في العثور عليها ؟  ارغب في الانضمام إلى التدريب الزراعي الحكومي القادم ولكن لا اعرف متى سيُعقد.  هل يمكنكم مساعدتي في الحصول على قرض؟  نوعية الأغذية التي توزعها "xyz" ليست جيدة. | تسجيل الطلب وإقراره.  إحالة الأمر إلى الجهات الفاعلة الأخرى إذا كان ذلك ممكناً.  التوضيح أن الطلب يقع خارج نطاق المشروع إذا لم تكن الإحالة ممكنة.  تذكير مقدم التغذية الراجعة بهدف وقيمة آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة للاستخدام في المستقبل. | وضع خريطة إحالة اذا امكن، كمرجع، لتحديد الجهات الفاعلة الأخرى التي تقدم الخدمات. قد تفكر الفرق في إنشاء فئات فرعية للإحالات (في مقابل التغذية الراجعة الأخرى خارج النطاق) في حال وجرد خريطة إحالة قائمة. |

1. بعض نظم إدارة البيانات ، مثل CommCare و YouTrack ، ستحد تلقائيا من إمكانية الوصول إلى معلومات التعريف الشخصية والمعلومات المتعلقة بالحادث في النظام. سيطلب البعض الآخر أن يقوم الموظفون بإزالة هذه المعلومات يدويا للحفاظ على السرية. [↑](#footnote-ref-1)
2. في الغالب تتحدد خطورة الحادث من خلال تقييم كل من شدة الادعاءات والأثر أو التأثير المحتمل للسلوك المزعوم على الناجي. على سبيل المثال، كثيرا ما يحتاج الناجون من الاعتداء الجنسي إلى تلقي رعاية طبية طارئة في غضون 72 ساعة من الاعتداء، للحد من امكانية حدوث عواقب سلبية محتملة مدى الحياة. وبالمثل، تشير الأدلة إلى أنه عقب وقوع حادث خطير، يمكن أن يؤدي الحصول على الدعم النفسي والاجتماعي بشكل سريع إلى الحد من الأثر الطويل الأجل للحدث / الأحداث على الأداء اليومي للناجي ورفاهيته.

   [↑](#footnote-ref-2)
3. تشير المخاوف المتعلقة بالحماية إلى حالات العنف أو التمييز أو انتهاكات حقوق الإنسان التي قد تؤثر على أفراد المجتمع المحلي؛ وقد تكون حقيقة أو مجرد شائعة. على سبيل المثال، تزايد حرمان اللاجئين من الوصول إلى المرافق الصحية في احدى المناطق، أو السماع بأن العديد من الأطفال يتسربون من المدرسة للمشاركة في أنشطة النقد مقابل العمل (CFW) المقترحة من قبل منظمات غير حكومية مختلفة، أو أن بعض النساء والفتيات قد تعرضن للهجوم على طريق معين. [↑](#footnote-ref-3)
4. بعض نظم إدارة البيانات ، مثل CommCare و YouTrack ، ستحد تلقائيا من إمكانية الوصول إلى معلومات التعريف الشخصية والمعلومات المتعلقة بالحادث في النظام. سيطلب البعض الآخر أن يقوم الموظفون بإزالة هذه المعلومات يدويا للحفاظ على السرية.  
    [↑](#footnote-ref-4)
5. تبعا للهيكل الإداري والسياق الأمني للبرنامج القطري، قد ترغب بعض البرامج القطرية في إزالة أي معلومات تتعلق بالأمن من النظام بالكامل، في حين قد يرغب آخرون في الإبقاء عليها في النظام لزيادة إمكانية الوصول إلى صانعي القرار، أي حيث، على سبيل المثال، تكون إدارة الأمن محلية بشكل أكبر.  
    [↑](#footnote-ref-5)