***الأداة 12***

**التحقق من فعالية آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة**

*تقدم هذه الأداة الخطوات الرئيسية، وأسئلة التفكير المرتبطة بعملية التحقق من فعالية آلية التغذية الراجعة* والشكاوى والاستجابة *السنوية.*

*التعليمات: استخدام هذه الأداة لإجراء عملية التحقق من فعالية آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة السنوية. قد يكون هذا حدثا قائما بذاته أو مقترنا باجتماعات التفكير التي تعقد سنويا، أو مراجعة أكبر لنظام الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم. القصد من الخطوات وأسئلة التفكير هو توجيه عملية التحقق من الفعالية والتي يجب تكييفها دائما مع السياق المحلي.*

*ملحوظة: عند تكييف الأداة، التركز على عمليات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة الجارية التي يمكن تحسينها أثناء التنفيذ. وللمساهمة في زيادة التعلم في المشاريع، قد يكون من الأفضل تناول تصميم آلية الراجعة والشكاوى والاستجابة الأولية وبدء العمل بها كجزء من أحداث التقييم.*

**ما الذي يجعل آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة فعالة؟**

قد تشهد الفرق زيادةً أو نقصانا في استخدام قنوات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة أثناء التنفيذ، ويمكن أن تفكر فيما تعنيه هذه التغييرات لفعالية الآلية بشكل عام. التالي هو موجز الخصائص الرئيسية لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة الفعالة لتوجيه التفكير.

* يضطلع موظفو الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم والبرنامج بأدوار واضحة تتعلق بتنفيذ آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة والقدرة اللازمة على الوفاء بها.
* يدرك أعضاء المجتمع الغرض من آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، وكيفية الوصول إلى القنوات الفردية، وكيف ومتى ستتم الاستجابة.
* جميع قنوات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة مستخدمة.
* يستخدم أفراد من مجموعات مجتمعية متنوعة آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.
* يفي الجدول الزمني للاستجابة بالالتزام الذي قطعته الفرق أو يتجاوزه.
* نسبة الرضا عن آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة عالية بين الأفراد الذين قدموا تغذية راجعة أو شكاوى.
* يتم تصعيد الشكاوى الحساسة فورا وفقا للبروتوكول المحلي والبروتوكول المتعلق بالوكالة.
* تُستخدم التغذية الراجعة والشكاوى خلال اثناء القرارات الجارية بشأن المشاريع.

**الخطوة1. مراجعة بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة**

مراجعة بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة لتوفير نتائج ورؤى رئيسية من شأنها أن تُثري تخطيط التفكير والعمل. التالي قائمة مقترحة بالخطوات التحليلية لإثراء العناصر المرئية:

* تلقي التغذية الراجعة والشكاوى من خلال كل قناة من قنوات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.
* تلقي التغذية الراجعة والشكاوى في كل فئة من فئات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة الموحدة.
* التغيرات في اتجاهات التغذية الراجعة والشكاوى أثناء التنفيذ، حسب القناة والفئة.
* التغيرات في اتجاهات التغذية الراجعة والشكاوى في مختلف المناطق الجغرافية، حسب القناة والفئة.
* التغيرات في التغذية الراجعة والشكاوى المتعلقة بأنشطة تنفيذ المشروع الرئيسية (مثل التوزيعات) أو العوامل الموسمية الرئيسية، حسب القناة والفئة.
* استخدام آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة من قبل المشاركين وغير المشاركين في البرنامج من افراد المجتمع المحلي، حسب القناة والفئة.
* استخدام آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة من قبل مختلف أفراد المجتمع، حسب النوع الاجتماعي والعمر والإعاقة وغيرها من العوامل ذات الصلة (على سبيل المثال، مجموعات الأقليات العرقية أو الدينية أو السياسية)، حسب القناة والفئة.
* ملخص التغذية الراجعة والشكاوى التي يتم مشاركتها من خلال القنوات النشطة (على سبيل المثال، الرصد ما بعد التوزيع أو مناقشات مجموعات التركيز) في مقابل القنوات الثابتة (مثل الخط الساخن أو صندوق الاقتراحات).
* معدل الاستجابة في آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، حسب القناة والفئة.
* متوسط وقت الاستجابة حسب القناة والفئة.

*ملحوظة: الإشارة الى الملاحظات من اجتماعات التفكير ربع السنوية أو غيرها من فرص التفكير لتوليد مزيد من الأفكار أو الاحتياجات تحليل البيانات.*

كجزء من هذه المراجعة، يتم التحقق مما إذا كان سجل التغذية الراجعة والشكاوى مكتملا ويستخدمه الموظفون بشكل صحيح. كحد أدنى، يجب أن يتضمن السجل على: أ) تاريخ تلقي التغذية الراجعة ؛ ب) فئة التغذية الراجعة؛ ج) الاستجابة المقدمة ؛ د) تاريخ الاستجابة. مشاركة الموظفين أي توصيات بشأن كيفية استخدام السجل بكفاءة أكبر.

**الخطوة 2. مقابلة الموظفين**

إجراء مقابلات مع مجموعة من موظفي كل من الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم والبرامج والموظفين الميدانيين، لتحديد وجهات النظر والخبرات الثلاثية مع آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة. يوصى بإجراء مقابلات مع موظفين إلى ثلاثة موظفين في كل مجموعة. الرجوع إلى نتائج مراجعة بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة السابقة حيث تتيح هذه المقابلات فرصة لفهم أو تفسير الاتجاهات قبل اجتماع التفكير، وفهم الأسئلة التي قد تثيرها مراجعة البيانات الحالية بشكل أفضل. فيما يلي قائمة مقترحة بأسئلة مقابلة الموظفين من اجل تكييفها في كل سياق:

1. ما هو دورك (ادوارك) المرتبط بآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة ؟
2. ما هي الأسئلة التي لديك حول دورك (ادوارك) المتعلقة بآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة ؟
3. ما هو الدعم والموارد الإضافية أو المختلفة التي قد تساعدك في أداء دورك (ادوارك)؟
4. عند التفاعل مع أفراد المجتمع، هل ترى أنهم يثقون في آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة ويقدرونها؟ لماذا و لما لا؟ أي من أعضاء المجتمع يمثلهم هذا المنظور وأيهم لا يمثله؟ كيف يمكن زيادة الثقة والتقدير لجميع أفراد المجتمع؟
5. هل يتم إقرار جميع التغذية الراجعة والشكاوى؟
6. هل تتم معالجة جميع التغذية الراجعة والشكاوى وفقا لإجراءات التشغيل الموحدة، مع مراعاة الإحالة والاستجابة والتصعيد لمختلف الفئات؟
7. هل جميع معلومات التعريف الشخصية محمية في سجل البيانات وفي عمليات الإحالة والاستجابة والتصعيد؟
8. ما هي الفرص التي أتيحت لك لاستخدام بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في الإدارة التكيفية؟ هل لديك أي أمثلة على استخدام آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة لمشاركتها؟ كيف يمكن استخدام بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة على النحو الأمثل ؟
9. من هم أبطال آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في فريقك؟ ما هي العقلية أو المهارات التي يساهمون بها في عملية آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة ؟ كيف يمكن للمزيد من أعضاء الفريق أن يصبحوا أبطال آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة ؟
10. ما هي الاقتراحات التي لديك لتحسين آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة ؟

**الخطوة 3. استشارة المجتمعات المحلية**

عقد مناقشات مجموعات التركيز مع أعضاء المجتمع المحلي، وتنظيم مجموعات فرعية لتمثيل عوامل التنوع، الرجال والنساء، والمشاركين في البرنامج وغير المشاركين. الرجوع الى *الأداة 2: قائمة مراجعة تحليل السياق* لتحديد عوامل التنوع الرئيسية داخل المجتمع والتأكد من تمثيلها في المجموعات الفرعية للتعرف على مجموعة واسعة من المنظورات. يوصى بعقد مجموعتين إلى ثلاث مجموعات تركيز مع كل مجموعة فرعية. ويجب أن يتناول النقاش أي مخاوف تتعلق باستخدام آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة المحددة والوصول إليها، من خلال مراجعة البيانات والقضايا التي أثارها الموظفون أثناء المقابلات. التالي مجموعة مقترحة من أسئلة التفكير التي يتعين إدراجها في أدوات أخرى وتكييفها مع السياقات المحلية حسب الحاجة:

* ما هي القنوات التي يمكن من خلالها تقديم التغذية الراجعة والشكاوى الى فريق المشروع؟
* أي منهم أكثر فائدة لك ولماذا؟
* أي منهم أقل فائدة لك ولماذا؟
* هل أنت على علم بنوع سلوك الموظفين أو تصرفهم، إذا ما حدث ذلك، الذي ينبغي الإبلاغ عنه عبر هذه القنوات؟ إذا كان الأمر كذلك، يرجى إعطاء وصف أو أمثلة.
* إذا كنت بحاجة إلى مشاركة شكوى حساسة، أي قناة سوف تستخدم ولماذا؟
* هل هناك أي أفراد من المجتمع المحلي غير قادرين على مشاركة التغذية الراجعة والشكاوى؟ إذا كان الأمر كذلك، لماذا؟ من هم أفراد المجتمع هؤلاء؟ كيف يمكن تعديل القنوات لمنحهم حق الوصول؟
* هل *أقرت* الفرق التغذية الراجعة والشكاوى عند مشاركتها؟
* هل أنت على علم بالجدول الزمني للرد على التغذية الراجعة والشكاوى؟ إذا كان الأمر كذلك، هل أنت سعيد بهذا الجدول الزمني؟
* هل *استجابت* الفرق على التغذية الراجعة والشكاوى عند مشاركتها؟
* هل أنت راضٍ عن آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في مجتمعك؟ لماذا و لما لا؟
* كيف يمكن لآليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة أن تصبح أكثر قيمة لمجتمعك؟
* ما هي الاقتراحات الأخرى التي تود مشاركتها معنا اليوم؟

*ملحوظة: الاخذ في الاعتبار استخدام الأساليب التشاركية، مثل بطاقات تسجيل النتائج المجتمعية، لالتماس وجهات نظر المجتمع وخبراته بشأن آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.*

**الخطوة 4.التفكير في النتائج والتخطيط لإجراء التحسينات**

التفكير في نتائج مراجعة بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، ومقابلات الموظفين، والمشاورات المجتمعية. إشراك الموظفين الميدانيين وغيرهم ممن يتفاعلون بشكل مباشر مع آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في عملية التفكير. يوصى بأن يتم التخطيط لعقد جلسة تفكير لمدة نصف يوم، وأن يتم تعميم النتائج الرئيسية (صور البيانات والملخصات) للرجوع إليها قبل الجلسة. يجب تكييف أسئلة التفكير العامة هذه بحيث تعكس النتائج الأولية أو الاحتياجات الرئيسية من المعلومات في سياق المشروع:

* هل يدرك جميع أعضاء المجتمع الغرض من آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة ونطاقها وكيفية الوصول إليها؟
* هل يدرك جميع أعضاء المجتمع نوع سلوك الموظفين أو تصرفهم الذي يجب الإبلاغ عنه إذا لزم الأمر؟
* كيف يمكن تحسين هذا الفهم حسب الحاجة؟

**إمكانية الوصول**

* ما هي المجموعات الأكثر احتمالا أن تصل إلى آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة ؟ أي قناة (قنوات) على وجه التحديد ولماذا؟
* ما هي المجموعات الأقل احتمالا أن تصل إلى آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة ؟ ما هي العوائق الرئيسية أمام وصول هذه المجموعات إلى آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة ؟
* كيف يمكن لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة أن تكون متاحة بشكل أكبر لجميع أفراد المجتمع؟

**مزيج من القنوات**

* ما هي القنوات التي تحظى بتقدير أكبر من جانب أفراد المجتمع المحلي ولماذا؟
* ما هي القنوات التي تحظى بتقدير أقل من جانب أفراد المجتمع المحلي ولماذا؟
* ما هي التغييرات التي يجب إجراؤها على آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة لزيادة الكفاءة والاستخدام؟
* هل هناك فرص أخرى لجمع التغذية الراجعة والشكاوى وجها لوجه كجزء من أنشطة المشروع؟ إذا كان الأمر كذلك ، فكيف يمكن تحقيق ذلك؟
* هل هناك فرص أخرى لجمع التغذية الراجعة والشكاوى بنشاط في أدوات الرصد؟ إذا كان الأمر كذلك، فكيف يمكن تحقيق ذلك؟

**الموافقة**

* هل يعطي أعضاء المجتمع موافقتهم قبل تقديم التغذية الراجعة والشكاوى؟ إذا كان الأمر كذلك، فهل هذا يلبي متطلبات الجهات المانحة والمحلية؟ إذا لم يكن كذلك، فكيف يمكن تحسين ذلك؟

**التوظيف**

* هل لدى جميع الموظفين فهم واضح بشأن الغرض من آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة فضلا عن ادوارهم ومسؤولياتهم المرتبطة بالآلية؟
* كيف يمكن تحسين هذا الفهم؟
* ما هو الدعم والموارد التي يمكن أن تساعد الموظفين على أداء أدوارهم الحالية وتحسين فعالية آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة عموما؟
* ما هي التحسينات التي يمكن اجراؤها في الهيكل التوظيفي أو العمليات المرتبطة بالموارد البشرية العامة (التوصيفات الوظيفية وتخطيط الأداء) التي يمكنها أن تحسن من فعالية آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة؟
* ما هي التحسينات التي يمكن اضافتها الى طريقة التفكير والمهارات لتحسين ثقة المجتمع وتقديره لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة؟
* كيف يمكن للقيادة العليا الاستمرار في او مناصرة استخدام بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، ومدى استجابة الآلية؟

**الإقرار**

* هل يتم الرد على جميع التغذية الراجعة والشكاوى؟ إذا لم يكن كذلك، فكيف يمكن تحسين ذلك؟
* هل نفي بالتزامنا المتعلق بالجدول الزمني للاستجابة على كل فئة من فئات التغذية الراجعة والشكاوى؟
* هل ورقة الأسئلة المتداولة مفيدة في الرد على التغذية الراجعة والشكاوى الأكثر شيوعا؟ إذا لم يكن كذلك، فكيف يمكن تحسين ذلك؟
* كيف يمكن لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة أن تصبح أكثر استجابة لأفراد المجتمع؟

**الإحالة**

* هل تمت إحالة جميع التغذية الراجعة والشكاوى الخارجة عن النطاق إلى جهات فاعلة أخرى على النحو المناسب؟ كيف يمكن تحسين عملية الإحالة أو الخريطة لدعم الإحالات بشكل أفضل؟

**التصعيد**

* هل تم تصعيد جميع الشكاوى الحساسة إلى منسق شؤون الاخلاقيات / الممثل القطري (أو من ينوب عنه) أو جهة التنسيق المعنية بحماية الموظفين (في غضون 24 ساعة)؟
* هل هناك دليل على أن المجتمع يثق في آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة للرد بشكل سري على الشكاوى الحساسة ؟

**استخدام البيانات**

* ما هي الأمثلة المتوفرة لدينا على استخدام بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة لتحسين جودة البرنامج وتأثيره؟
* كيف يمكن تحسين استخدام بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة ؟

**إدارة البيانات**

* هل سجل آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة مكتمل ويستخدمه جميع الموظفين على النحو المناسب؟ إذا لم يكن كذلك ، فكيف يمكن تحسين ذلك؟
* هل جميع معلومات التعريف الشخصية محمية بشكل مناسب؟ إذا لم تكن كذلك، فكيف يمكن تحسين ذلك؟

**التقييم**

* ما هي الأسئلة المتعلقة بتصميم آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة واستخدامها التي يمكن إضافتها إلى انشطة التقييم المستقبلية؟

**التوصيات**

* ما هي التغييرات ذات الأولوية لزيادة فعالية وقيمة آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة؟ يرجى تحديد الجدول الزمني والشخص (الأشخاص) المسؤول عن كل منها.

*ملحوظة: ادماج توصيات الرئيسية لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في خطة التنفيذ المفصلة للمشروع للحصول على دعم قوي لإدارة المشروع والتمكين من متابعة خطة العمل خلال اجتماعات المراجعة ربع السنوية والسنوية.*

**الخطوة 5. التواصل وتوثيق التغييرات**

إبلاغ الموظفين والجهات المعنية بالتغييرات المخطط لها على آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، وطلب الحصول على موافقة الجهات المانحة إذا لزم الأمر. ادراج التغييرات في فرص الاتصال المقبلة مع المجتمع أو تنظيم نشاط مستقل. يوفر نشاط الاتصال أيضا فرصة ممتازة لتعزيز الرسائل الأولية حول الغرض من آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة والوصول إليها.

عند إبلاغ الموظفين بالتغييرات، توضيح أي تغييرات في أدوارهم أو مسؤولياتهم المرتبطة بآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة. وخلال هذا التبادل، يجب تشجيع الموظفين على طرح أي أسئلة لديهم حول أدوارهم الحالية.

توثيق التغييرات المزمع ادخالها على آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة وإجراءات التشغيل الموحدة، بما في ذلك الملاحق الرئيسية للأدوار والمسؤوليات، والأسئلة المتداولة، ونصوص الإقرار والاستجابة.

*ملحوظة: يوصى بتوثيق نتائج التحقق من الفعالية في إجراءات التشغيل الموحدة بحيث يتسنى للموظفين الرجوع إليها في أنشطة التقييم أو عند التخطيط لآليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في المستقبل.*