***الأداة 6***

***نموذج إجراءات التشغيل الموحدة لآلية التغذية* الراجعة والشكاوى والاستجابة**

*ستدعم هذه الأداة الفرق في وضع إجراءات تشغيلية موحدة لتنفيذ آلية التغذية* الراجعة والشكاوى والاستجابة *في سياق التشغيل الخاص بهم.*

يتلخص الغرض من إجراءات التشغيل الموحدة (SOPs) في توثيق العمليات والبروتوكولات المطلوبة لتنفيذ آلية نوعية للتغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة. يجب أن يستكمل مدير البرامج إجراءات التشغيل الموحدة بمدخلات من موظفي الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم وغيرهم من أعضاء فرق المشاريع. يرجى تكييف هذا النموذج مع الاحتياجات المحددة لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة الخاصة بكم والتأكد من تحديثه مع تطور الآلية وتحسينها. يوصى بإدراج جميع الأدوات والمواد الداعمة كملحقات وأن يتم الإشارة إلى كل ملحق أو وصفه في سرد إجراءات التشغيل الموحدة.

**لمحة عامة**: نطاق المشروع، ومتطلبات الجهات المانحة فيما يتعلق بآلية *التغذية* الراجعة والشكاوى والاستجابة، وسياسات حماية الشركاء، وحماية الوكالة، وسياسات ومتطلبات الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم، وفئات آلية *التغذية* الراجعة والشكاوى والاستجابة (مع أمثلة محلية أو فئات فرعية إن وجدت)، والتكامل مع آلية *التغذية* الراجعة والشكاوى والاستجابة الخاصة بشركاء الاتحاد وآلية *التغذية* الراجعة والشكاوى والاستجابة على مستوى البرنامج القطري (إن أمكن)، وهيكل التوظيف، إلى جانب الأدوار الرئيسية الخاصة بآلية *التغذية* الراجعة والشكاوى والاستجابة. الملحق: الرسم البياني لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، وجدول الأدوار والمسؤوليات في آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، وفئات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.

**قنوات التغذية الراجعة والشكاوى:** اسم ووصف كل قناة من قنوات *التغذية* الراجعة والشكاوى؛ وتفاصيل الوصول إلى كل قناة (على سبيل المثال ، ساعات عمل مكتب المساعدة أو رقم الخط الساخن أو اللغات المتاحة)؛ وعملية توثيق *التغذية* الراجعة والشكاوى (بما في ذلك من خلال القنوات وجها لوجه)؛ وخطط الإقرار، و*التغذية* الراجعة والشكاوى لكل قناة. الملحق: أدوات جمع البيانات، نصوص الإقرار.

**قنوات الاستجابة**: اسم ووصف كل قناة استجابة؛ الالتزام على مستوى المشروع بوقت الاستجابة لكل فئة من فئات *التغذية* الراجعة والشكاوى. الملحق: الأسئلة المتداولة، ونصوص الاستجابة، وخرائط الإحالة.

**تصعيد الشكاوى الحساسة:** الإجراءات المحلية لتصعيد الشكاوى الحساسة وفقا لسياسات الجهات المانحة والوكالة، واسم ومعلومات الاتصال الخاصة بجهة تنسيق الشكاوى الحساسة (الممثل القطري أو جهة التنسيق المعنية بحماية الموظفين). الملحق: الرسم البياني لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، ونصوص للرد على المخاوف المتعلقة بالحماية أو الصون.

**الاتصالات الخاصة بآلية** ***التغذية* الراجعة والشكاوى والاستجابة**: نُهج الاتصال لتوعية المجتمع حول آلية *التغذية* الراجعة والشكاوى والاستجابة، والوصول إلى كل قناة من قنوات *التغذية* الراجعة والشكاوى، والوصول إلى قنوات الاستجابة، وتوقعات الاستجابة المرتبطة بكل فئة من فئات الآلية، وعملية الموافقة، وعملية الاستئناف، ومدونة قواعد السلوك الخاصة بالوكالة. الملحق: خطة الاتصال والمواد المرتبطة بها.

**وصف نظام إدارة البيانات:** نظام إدارة البيانات المُستخدم، والوصول إلى البيانات وحمايتها بالنسبة للشكاوى الحساسة، وتوحيد نظام إدارة البيانات أو السجلات على مستوى الشركاء او فيما بينهم، واللوائح الوطنية والمحلية ذات الصلة لحماية البيانات، وخطط التحقق من جودة اكتمال النظام. الملحق: نموذج أو سجل نظام إدارة البيانات.

**تحليل البيانات**: نهج التحليل وتواتره، ومجموعات المقارنة لتتبع الاتجاهات (على سبيل المثال، الذكور والإناث، واستخدام كل قناة)، وخطط لحساب معدل الاستجابة (مقارنة بالتزامات الجدول الزمني)، والبيانات المرئية لدعم تفسير الاتجاهات.

**استخدام البيانات:** خطط لاستخدام بيانات التغذية الراجعة والاتجاهات في عمليات الإدارة التكيفية (أي اجتماعات التفكير الفصلية والسنوية).

**التحقق من الفعالية:** خطط للتحقق من فعالية آلية *التغذية* الراجعة والشكاوى والاستجابة أثناء اجتماعات التفكير (أي ربع السنوية) والتحقق من الفعالية السنوية و / أو التكامل مع عمليات التقييم (أي التوقيت والأساليب وأسئلة التفكير).

**خطط لاستدامة آلية *التغذية* الراجعة والشكاوى والاستجابة أو إغلاقها**: خطط لتسليم أو إغلاق آلية *التغذية* الراجعة والشكاوى والاستجابة أو ادامة النظام، والغاء تعريف بيانات الآلية وأرشفتها.

**ملحق:** فئات التغذية الراجعة والاستجابة (انظر الأداة 1(

**ملحق:** الرسم البياني لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة

**ملحق:** أدوات جمع البيانات

**ملحق:** الأسئلة المتداولة للإجابة على الأسئلة أو طلبات الحصول على المعلومات

**ملحق:** نص للإقرار حسب القناة أو الفئة

**ملحق:** خريطة الإحالة

**ملحق:** خطة الاتصال

**ملحق:** مواد الاتصال

**ملحق:** نموذج سجل آلية التغذية الراجعة والشكاوى

**ملحق:** جدول الأدوار والمسؤوليات في آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة (انظر الأداة 10(

**ملحق:** نصوص للرد على المخاوف المتعلقة بالحماية أو الصون.