**الأداة 9**

**قائمة مراجعة المعلومات التي يتم مشاركتها مع المجتمعات\***

*تشمل هذه القائمة المعلومات المطلوبة عادة والتي يمكن مشاركتها مع المشاركين في البرنامج وغيرهم من أعضاء المجتمع المحلي حول المنظمة والمشروع وآليات التغذية الراجعة* والشكاوى والاستجابة*.*

يجب ان يقوم كل برنامج قطري وفريق برنامج بتكييف قائمة المراجعة هذه لتلبية الاحتياجات المعلوماتية لسياقهم. يجب أن تستند قنوات المعلومات والاتصالات المختارة إلى التحليل والبيانات التي تم جمعها باستخدام *الأداة 2: قائمة مراجعة تحليل السياق*. يتعين على قنوات الاتصال أن تسترشد بتفضيلات مختلف المجموعات، مع التركيز بشكل خاص على الفئات المستضعفة التي قد تواجه حواجز تحول دون الوصول إلى المعلومات (على سبيل المثال، بسبب انخفاض مستوى الإلمام بالقراءة والكتابة، والأدوار والمعايير المتعلقة بالنوع الاجتماعي، والإعاقة).

يجب توفير المعلومات باللغات المحلية والمصطلحات التي يستخدمها الناس عادة في منازلهم. من الأفضل التواصل باستخدام مجموعة من المواد والأساليب (المكتوبة، المصورة، الشفهية، وما إلى ذلك) التي تلبي احتياجات المجتمع، وخاصة الأكثر ضعفا وتهميشاً.

**أثناء التصميم**

**إشراك المجتمع في عمليات تصميم وتقييم المشروع**

* تقييم الاحتياجات وعملية تصميم المشروع وكيفية إشراك المجتمعات المحلية في هذه العملية.
* عمليات اختيار المشاركين ومعايير الأهلية، وكيفية إشراك أفراد المجتمع في التحقق من صحة عمليات الاختيار هذه.
* أنشطة الرصد والتقييم، وكيفية إشراك أفراد المجتمع فيها، ولا سيما الأنشطة التي تؤدي إلى تغييرات في البرامج.
* كيف ستستخدم المنظمة وتخزن البيانات التي تم جمعها.
* كيف ستؤثر المدخلات المجتمعية في تصميم آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة الملائمة للسياق.

**أثناء بدء العمل**

**لمحة عامة عن خدمات الاغاثة الكاثوليكية وشركائنا وخططنا للأنشطة في المنطقة**

معلومات حول خدمات الاغاثة الكاثوليكية والمنظمات الشريكة، بما في ذلك:

* القيم والالتزامات التنظيمية إزاء المشاركة المجتمعية والمساءلة.
* الالتزامات التنظيمية بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين، والتحرش.
* السلوك المتوقع والمحظور للموظفين والمتطوعين والمنتسبين.
* حقوق واستحقاقات أفراد المجتمع، بما في ذلك الحق في تقديم شكوى، والحق في الإبلاغ عن أي سلوك غير لائق أو ضار من جانب الموظفين والمتطوعين والمنتسبين.
* ما تستطيع المنظمة فعله وما لا تستطيع فعله.

أهداف البرنامج بما في ذلك:

* الغرض من البرنامج والمجموعات المستهدفة.
* أنشطة وخدمات البرنامج المقترحة و/أو المنفذة.
* مدة البرنامج والمنطقة التي يغطيها.
* الميزانية المتاحة وما إذا قد تم تأمين التمويل (إذا كان ذلك ملائما).

**أثناء بدء التشغيل وطوال فترة التنفيذ**

**معلومات عن آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة (FCRMs)**

شرح آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، بما في ذلك:

* كيفية تقديم التغذية الراجعة والشكاوى من خلال القنوات المتاحة.
* الأطر الزمنية لإقرار التغذية الراجعة والشكاوى.
* الإطار الزمني للرد على التغذية الراجعة والشكاوى البرامجية، والتغذية الراجعة والشكاوى الحساسة. [[1]](#footnote-1)
* الخطوات التي ستتخذها خدمات الإغاثة الكاثوليكية/ الشركاء لضمان سلامة وسرية وكرامة المشتكين، بما في ذلك كيفية التعامل مع الشكاوى.

الحقوق والاستحقاقات المرتبطة بآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، بما في ذلك:

* الحق في تقديم التغذية الراجعة والشكاوى حول برامج وعمليات خدمات الإغاثة الكاثوليكية/الشركاء.
* أن تلقى هذه الشكاوى الترحيب والتشجيع واخذها على محمل الجد.
* الحق في الإبلاغ عن أي قضايا سوء سلوك تتعلق بالسلوك المتوقع والمحظور للموظفين والمتطوعين والمنتسبين.
* أن مشاركة الشكاوى لن تؤثر سلبا على الحصول على المساعدة أو المشاركة في المشاريع.
* تحديث الأسئلة المتداولة (FAQs) حول آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة وأنشطة البرنامج الجارية.

**المعلومات البرامجية**

* أسماء وأدوار العاملين بشكل مباشر مع المشاركين في البرنامج.
* عند الاقتضاء، معلومات عن استراتيجية خروج البرنامج، بما في ذلك المدة المتوقعة للبرنامج، والأنشطة التي يحتمل أن تستمر بعد البرنامج، وأي تغيير في حدود المسؤولية. يجب مشاركتها مسبقا بوقت كاف، التوقيت الدقيق حسب السياق المحدد ومدة البرنامج. يجب الاهتمام بضمان إتاحة الوقت للمجتمعات المحلية للاستعداد وطرح الأسئلة بشأن الطريقة التي سينتهي بها البرنامج.

ملاحظة: من أفضل الممارسات، حيثما أمكن، وضع اتفاق مكتوب مع المجتمعات يتم الاتفاق فيه بشكل مشترك على أدوار ومسؤوليات كل طرف.

1. لمزيد من المعلومات، *راجع الأداة 1: فئات التغذية الراجعة والشكاوى.* [↑](#footnote-ref-1)