



آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة

في الاستجابة لحالات الطوارئ



صور الغلاف لخدمات الإغاثة الكاثوليكية بواسطة ويل باكستر،
ونريندرا خاتري، وكاتلين هولاند، وموظفي خدمات الإغاثة
الكاثوليكية.

حول خدمات الإغاثة الكاثوليكية

منظمة خدمات الإغاثة الكاثوليكية هي الوكالة الإنسانية الدولية الرسمية للمجتمع الكاثوليكي في الولايات المتحدة الأمريكية. تعمل خدمات الإغاثة الكاثوليكية في أكثر من 100 دولة على حفظ وحماية وتحويل حياة الناس، بغض النظر عن العرق أو الدين أو الجنسية. يتم إنجاز عمل خدمات الإغاثة الكاثوليكية في الإغاثة والتنمية من خلال برامج في الاستجابة لحالات الطوارئ، وفيرس نقص المناعة البشرية (HIV)، والصحة والزراعة والتعليم، وتمويل المشاريع الصغيرة وبناء السلام.

©2021 خدمات الإغاثة الكاثوليكية. جميع الحقوق محفوظة.

مسمى إيقونات المشروع: التغذية الراجعة - جيني تومبوك | مدلول الكلمات والقاموس والعناية - أدريان كوكيه | الجودة - جريجور كريستار | الحوار - شاشانك سينغ | البيانات - وكالة كرياتيك الإبداعية | الأذن - كاماكش | هام - بوهدان بورميش | الرسائل المحظورة - سالفيا سانتوس | البريد الإلكتروني - بوكومارتس | السيارة - نشو نيكس | الحادثة - شاشانك سينغ | الإجماع - سيلفيو أوجوج | اللوارد - هرين | التعاون - سوهيون جونج | القفل - موسيلو | الاستئناف - أولمبيكون.

المحتويات

1	آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في حالات الطوارئ
2	ماذا تتضمن هذه النسخة ؟
4	التصميم
4	الخطوة 1. تحديد نطاق آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة
5	الخطوة 2. إجراء تحليل السياق
6	الخطوة 3. تحديد قنوات التغذية الراجعة
8	الخطوة 4. تخصيص الموارد الكافية
12	بدء العمل
12	الخطوة 5. إنشاء قنوات وإجراءات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة
16	الخطوة 6. خلق بيئة تمكينية
18	الخطوة 7. إعلام المجتمعات المحلية بشأن آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة
20	التنفيذ
20	الخطوة 8. طلب تقديم التغذية الراجعة والشكاوى وإقرارها
22	الخطوة 9. الاستجابة للتغذية الراجعة والشكاوى
25	الخطوة 10. توثيق وإدارة البيانات
25	الخطوة 11. استخدام البيانات في اتخاذ القرارات
27	الخطوة 12. تقييم فعالية آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة
29	الإغلاق
29	الخطوة 13. تحديث خطة الإغلاق وإبلاغها
30	الخطوة 14. أرشفة البيانات وتوثيق التعلم
32	ملاحق الطوارئ
32	الملحق 1: أدوات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة لكل مرحلة من مراحل دورة المشروع
33	الملحق 2: مؤشرات التغذية الراجعة والشكاوى الخاصة بإطار تعميم الحماية في خدمات الإغاثة الكاثوليكية

الاختصارات

4Ws	من، ماذا، أين، متى
AAP	المساءلة تجاه السكان المتضررين
AAR	المراجعة بعد العمل
BHA	مكتب المساعدات الإنسانية
CP	البرنامج القطري
CR	الممثل القطري
CRS	خدمات الإغاثة الكاثوليكية
EFOM	دليل العمليات الميدانية في حالات الطوارئ
FAQ	الأسئلة المتداولة
FCRM	آلية 3
HoP	رئيس البرامج
HRD	قسم الاستجابة الإنسانية
IASC	اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات
ICT4D	تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل التنمية
IEC	المعلومات والمعرفة والاتصالات
IFRC	الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر
MEAL	الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم
PMF	إطار تعميم الحماية
SDPSS	فريق البرامج والدعم النفسي الاجتماعي الآمن والكريم
SEA	الاستغلال والانتهاك الجنسيين
SMILER+	القياس البسيط لمؤشرات التعلم والتقارير القائمة على الأدلة
SMS	خدمة الرسائل القصيرة
SOPs	إجراءات التشغيل الموحدة
SPSEA	تقوية الشركاء في الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين

آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في الاستجابة لحالات الطوارئ

يدعم هذا الدليل تنفيذ آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة (FCRMs) النوعية أثناء الاستجابة لحالات الطوارئ المباشرة، والمراحل الأولى من الاستجابة لحالات الطوارئ، ومراحل التعافي المبكر. وهو وثيق الصلة بفرق البرامج والرصد والتقييم والمساءلة والتعلم (MEAL) العاملة في هذه السياقات، بالإضافة إلى فرق عمليات البرامج القطرية التي تدعم هذه الاستجابات. هذا الدليل هو مصاحب لدليل آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة الأوسع، والذي يستهدف سياقات التنية وبرامج التعافي طويل الأمد والأزمات الممتدة.

آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في حالات الطوارئ

تتسم حالات الطوارئ بالإلحاح والتنافس في الأولويات، والحاجة الملحة، والتغيرات السريعة في السياق والمعلومات السياقية المحدودة، وتتفاقم بسبب المخاطر وأوجه الضعف. ولهذا الأسباب، فإن آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في حالات الطوارئ:

- يجب أن يتم إنشاؤها بسرعة أكبر وتصميم أبسط في البداية. ستتطور آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في حالات الطوارئ مع تغير السياق، ومع طول دورات البرامج وبدء التعافي المبكر.
- تتطلب التزاماً قوياً بالاستجابة في الوقت المناسب وبسرعة، نظراً لأهمية المخاوف المتعلقة بالحماية والصون.
- ضرورة كقنوات موثوقة في أوقات الأزمات لإثراء التكيف في الوقت الحقيقي للاستجابة للطوارئ وتكييف التدخلات مع الاحتياجات والقدرات والسياق المتغير.
- تدعم سياسات خدمات الإغاثة الكاثوليكية في الصون والرصد والتقييم والمساءلة والتعلم، وإطار [تعميم الحماية](#)  [والمعيار الإنساني الأساسي](#) لتعزيز السلامة والكرامة وإمكانية وصول جميع المشاركين في البرنامج إلى الدعم والخدمات الأساسية.



“بالنسبة للأشخاص الذين قدموا تغذية راجعة فإن ارجحية ان يقولوا إنهم عوملوا بكرامة واحترام كانت بمقدار 3.5 مرة أكثر من الأشخاص الذين لم يفعلوا ذلك.” (شبكة التعلم النشط للمساءلة والأداء) (ALNAP) (2018)

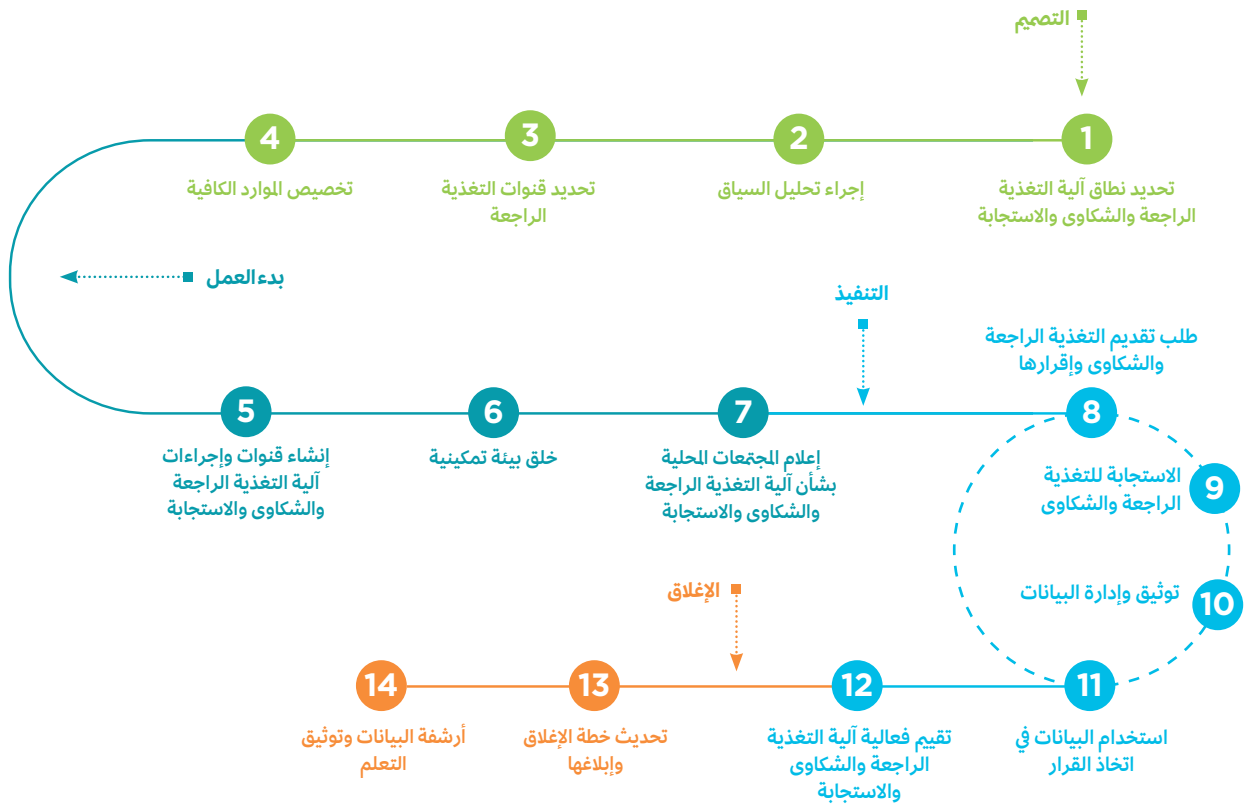
“بالنسبة للأشخاص الذين قدموا تغذية راجعة فإن ارجحية ان يقولوا إنهم عوملوا بكرامة واحترام كانت بمقدار 3.5 مرة أكثر من الأشخاص الذين لم يفعلوا ذلك. وبالنسبة للأشخاص الذين تمت استشارتهم فإن ارجحية ان يقولوا إنهم عوملوا بكرامة واحترام كانت بمقدار 3.1 مرة أكثر من الأشخاص الذين لم يُستشاروا.” - حالة النظام الإنساني، شبكة التعلم النشط للمساءلة والأداء (ALNAP)، (2018).

ماذا تتضمن هذه النسخة ؟

تتلخص هذه النسخة الخطوات ومعايير الجودة المسندة من دليل آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة الرئيسي، لتكون مرجعا أكثر إيجازا للفرق العاملة في حالات الطوارئ، حيث يلزم اتخاذ إجراءات مبكرة وسريعة. تطبق معايير الجودة الخاصة بآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة عبر جميع أنواع البرامج. ومع ذلك ، فإن ظروف حالات الطوارئ تنطوي على اعتبارات تشغيلية، واعتبارات تتعلق بالموظفين والتوقيت تؤثر على قرارات تصميم آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة وخطوات التنفيذ. عند الاقتضاء، يتم تسليط الضوء على الاعتبارات الخاصة لتكييف خطوات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة ومعايير الجودة في حالات الطوارئ.

يتم تنظيم خطوات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة (الشكل 1) ومعايير الجودة حسب مراحل دورة المشروع من التصميم والبدء والتنفيذ والإغلاق. يمكن أيضا تطبيق هذه الخطوات خارج دورة البرنامج، في أي وقت أثناء الاستجابة لحالات الطوارئ، لتعزيز جودة آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة والوصول إليها وسلامتها مع تطور السياق والبرامج (الشكل 2).

الشكل 1: خطوات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة



الشكل 2. خطوات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة ومعايير الجودة

خطوات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة	معايير الجودة
تصميم آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة (FCRM)	
الخطوة 1. تحديد نطاق آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة	■ ضمان الكفاءة والتعاون والمشاركة والقيادة المحلية والاستدامة في تصميم آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.
الخطوة 2. إجراء تحليل السياق	■ تصميم آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة لكي تستجيب لاحتياجات التواصل المجتمعي والحوافز والمخاطر والتفضيلات المتصورة من خلال مراجعة البيانات الحالية، وإجراء مقابلات مع الموظفين واستشارات مجتمعية شاملة.
الخطوة الثالثة. تحديد قنوات التغذية الراجعة	■ اختيار قنوات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة التي توفر الوصول المجدي والكريم والمأمون لأفراد المجتمع المحلي. ■ تضمين قنوات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة الثابتة والنشطة التي تدعم التواصل وجها لوجه ومع مجهولي الهوية.
الخطوة 4. تخصيص الموارد الكافية	■ تجهيز آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة بهياكل توظيف قوية. ■ دمج تكاليف آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في ميزانيات البرامج والمشاريع القطرية.
بدء عمل آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة	
الخطوة 5. إنشاء قنوات وإجراءات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة	■ تضمين آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في عمليات الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم وإدارة المشاريع. ■ تحديد مقدمي الخدمات الخارجيين وإنشاء عملية لإحالة المخاوف المتعلقة بالحماية والمسائل الخارجة عن النطاق. ■ تطوير نظم وبروتوكولات إدارة بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة لحماية كرامة وسرية الأشخاص الذين يقدمون التغذية الراجعة والشكاوى.
الخطوة 6. خلق بيئة تمكينية	■ توضيح الأدوار والمسؤوليات المتعلقة بتنفيذ آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة بين موظفي البرامج وموظفي الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم. ■ التواصل مع جميع الموظفين وإبراز الغرض من آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة والتزامات خدمات الإغاثة الكاثوليكية بالمساءلة وجودة البرامج والحماية. ■ صقل مهارات الاستماع والتيسير بين الموظفين لدعم فعالية آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.
الخطوة 7. إعلام المجتمعات المحلية بشأن آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة	■ إبلاغ مختلف أفراد المجتمع بدور آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في دعم مبادئ المساءلة والحماية في الممارسة العملية. ■ إبلاغ أفراد المجتمع بمدونة قواعد السلوك، وحقوقهم واستحقاقاتهم، وكيفية الإبلاغ عن المخاوف المتعلقة بسوء التصرف أو الضرر.
تنفيذ آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة	
الخطوة 8: طلب تقديم التغذية الراجعة والشكاوى وإقرارها	■ بيان قيمة التغذية الراجعة والشكاوى في التواصل مع أفراد المجتمع. ■ طلب التغذية الراجعة والشكاوى على نحو نشط أثناء تنفيذ المشروع لاستكمال قناة آلية التغذية الراجعة السلبية.
الخطوة 9. الاستجابة للتغذية الراجعة والشكاوى	■ الاستجابة الفورية للتغذية الراجعة والشكاوى البرامجية باستخدام القنوات المناسبة. ■ تصعيد الشكاوى المتعلقة بالحماية يتم بشكل سري وآمن لدعم الاستجابة والاجراءات. ■ استخدام مسارات الإحالة لدعم المشاركين في البرنامج والمجتمعات المحلية في الحصول على خدمات الحماية المتاحة. ■ رصد مستويات الرضا عن آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة لتعزيز المساءلة تجاه المجتمعات التي نخدمها.
الخطوة 10. توثيق وإدارة البيانات	■ تطبيق الممارسات الجيدة في إدارة البيانات وحمايتها على بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.
الخطوة 11. استخدام البيانات في اتخاذ القرارات	■ التحليل المنتظم لبيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة لتوفير تقارير سهلة الاستخدام وفي الوقت المناسب عن اتجاهات التغذية الراجعة والشكاوى للمراجعة واتخاذ القرارات والإجراءات. ■ توثيق التغذية الراجعة والشكاوى مع بيانات الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم لإثراء عملية اتخاذ القرارات الجارية والإدارة التكيفية.
الخطوة 12. تقييم فعالية آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة	■ إجراء عمليات التحقق من فعالية آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة لضمان سلامة القنوات، وسهولة الوصول إليها والثقة بها من قبل أعضاء المجتمع المحلي فيما يتصل بالتغذية الراجعة والشكاوى البرامجية والحساسة. ■ استخدام التقييمات للمساهمة في تعلم المشاريع والوكالة حول آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة الفعالة.
إغلاق آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة	
الخطوة 13. تحديث خطة الإغلاق وإبلاغها	■ دمج إغلاق آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في قرارات وأنشطة إغلاق المشروع الأوسع. ■ إبلاغ المجتمعات المحلية والجهات المعنية الأخرى بشأن خطة الإغلاق.
الخطوة 14. أرشفة البيانات وتوثيق التعلم	■ تطبيق قيم ومبادئ البيانات المسؤولة عند أرشفة مجموعات بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة. ■ التواصل مع مجموعات البرامج والرصد والتقييم والمساءلة والتعلم والجهات المعنية الأخرى بشأن التعلم من تصميم وتنفيذ وإغلاق آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.

التصميم



بنهاية مرحلة التصميم ، يجب أن تكون الفرق قد اتمت:

- ✓ تحليل مشهد الاتصالات المحلية من خلال المعرفة القائمة، والمصادر الثانوية وبيانات المشروع السابقة.
- ✓ استشارة مختلف أفراد المجتمع المحلي بشأن القنوات المفضلة لديهم للتغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.
- ✓ اختيار قنوات آمنة ويمكن الوصول إليها، والتأكد من أن قناة واحدة على الأقل مناسبة للشكاوى الحساسة.
- ✓ وضع ميزانية وخطة توظيف لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.

الخطوة 1. تحديد نطاق آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة

في الاستجابة لحالات الطوارئ، يجب الإسراع في إنشاء آليات للتغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة واتخاذ قرارات سريعة بشأن نطاقها. الوقت المحدود أو غير المحدود لاختبار آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة يعني أن الفرق قد تحتاج إلى الاعتماد على الخبرة السابقة في هذا السياق أو في سياقات مماثلة عند اتخاذ القرارات المتعلقة بالتصميم في وقت مبكر.

عند اتخاذ القرارات الخاصة بتصميم آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، يجب الأخذ في الاعتبار ما يلي:

- السياق التشغيلي للبرنامج القطري، والاحتياجات الخاصة بالمشروع، وفعالية الآليات القائمة، ومتطلبات الجهات المانحة والوكالة ذات الصلة (انظر الأداة 2: قائمة مراجعة تحليل السياق لزيد من التوجيه).
- قد يكون العمل في حالات الطوارئ أمراً مستجداً على الشركاء، وقد يحتاجون إلى الدعم فيما يتعلق بالبرامج والعمليات وتعميم الحماية والصون لضمان فعالية آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.
- نوع ومدة الاستجابة للطوارئ. على سبيل المثال، ستطلب عمليات توزيع الإغاثة والتدخلات النقدية التي يلزم إنجازها في غضون أسابيع نوعاً مختلفاً من الآليات مقارنة بمشروع مأوى مدته سنة واحدة.
- حواجز الاتصال التي قد تواجهها مجموعات محددة (على سبيل المثال، قد يكون وصول النساء إلى الهواتف النقالة المحمولة محدوداً، أو قد تنخفض معرفة القراءة والكتابة لدى مجموعات الأقليات).
- ما هي الآليات التقليدية أو المجتمعية القائمة والآليات التي يقودها الشركاء والتي يمكن البناء عليها.
- فرص إنشاء آليات تكميلية ومشاركة¹ على نطاق الاستجابة أو داخل اتحاد. الأخذ في الاعتبار استثمار الوقت والمخاطر المحتملة على السمعة؛ ونظم الإحالة المشتركة وبرتوكولات تبادل البيانات؛ وضمانات السرية عند معالجة الشكاوى الحساسة المتعلقة بسوء سلوك موظفي وكالة معينة.
- التخطيط لاستدامة آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، والذي قد يتطلب خططا للانتقال في نهاية المطاف إلى آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة المناسبة لبرامج التعافي أو التنمية على المدى الطويل.



قد يكون العمل في حالات الطوارئ أمراً مستجداً على الشركاء، وقد يحتاجون إلى الدعم فيما يتعلق بالبرامج والعمليات وتعميم الحماية والصون.

1. انظر دليل أفضل الممارسات للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن الآليات المشتركة بين الوكالات للشكاوى المجتمعية ، لعام 2016 للاطلاع على أمثلة وتوجيهات بشأن آليات التغذية الراجعة والشكاوى المشتركة.

تستثمر خدمات الإغاثة الكاثوليكية بشكل متزايد في آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة على مستوى البرامج القطرية التي يمكن تطبيقها في جميع المشاريع والاستجابات في البرنامج القطري، والتي تستمر بعد إغلاق المشاريع والأنشطة الفردية. في حالة الطوارئ، قد يكون من المفيد بدء الاستجابة باستخدام قناة على مستوى البرنامج القطري إذا سمح السياق والاتصالات السليكية واللاسلكية المتاحة بذلك. غير أن قنوات البرامج القطرية يجب أن تُستكمل بقنوات على مستوى المشاريع في أقرب وقت ممكن، وأن تستند إلى مشاورات مجتمعية مع مجموعات متنوعة، لضمان تمكن أضعف أفراد المجتمع المستهدف من الوصول إليها.

معيار الجودة: ضمان الكفاءة والتعاون والمشاركة والقيادة المحلية والاستدامة في تصميم آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.

الإجراءات الرئيسية في حالات الطوارئ

- تقييم أي هياكل مجتمعية قائمة يديرها زعيم محلي أو مجتمع أو فريق استشاري تم تدريبه على جمع التغذية الراجعة والشكاوى وتوثيقها والاستجابة لها.
- تقييم جدوى استخدام أي منصات مشتركة قائمة، مثل نظم التغذية الراجعة المشتركة بين الوكالات.
- تحديد ما إذا كان من الممكن استخدام آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة القائمة على مستوى البرنامج القطري في الأسابيع الأولى من الاستجابة، قبل وضع آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة الخاصة للمشروع أو الاستجابة.

الخطوة 2. إجراء تحليل السياق

يجب أن يركز تحليل السياق على فهم تفضيلات الاتصال والحوافز² التي تحول دون الوصول إلى آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة عبر مختلف الأفراد والجماعات داخل المجتمعات المحلية، مع التركيز بشكل خاص على الفئات الأكثر تهميشاً وتعرضاً للخطر.

تبعاً للسياق (على سبيل المثال، وجود جماعات مسلحة، أو مساعدات تتضمن سلع ذات قيمة عالية)، يجب أن يشمل التحليل المخاطر المحتملة، إلى جانب الخيارات المتاحة لإدارة قنوات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة عن بُعد أو الاستعانة بمصادر خارجية لتقديم الخدمات الخارجيين (على سبيل المثال، مركز اتصال محلي). في بعض السياقات المتأثرة بالصراعات، قد تكون هناك مخاطر على كل من مقدمي التغذية الراجعة والمتلقين على حد سواء يلزم تحديدها والتخفيف من حدتها. إن سؤال الأشخاص المتضررين هو أفضل طريقة لتحديد القنوات الآمنة والتي يمكن الوصول إليها.



سؤال الأشخاص المتضررين هو أفضل طريقة لتحديد القنوات الآمنة والتي يمكن الوصول إليها.

2. تشمل الحوافز المشتركة اللغة، ومستوى الإلمام بالقراءة والكتابة، ومحدودية أو عدم الإلمام بالقراءة والكتابة الرقمية أو الوصول إليها، والافتقار الملحوظ إلى الثقة والسلامة في قنوات الاتصال المختارة.



معيّار الجودة: تصميم آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة لكي تستجيب لاحتياجات التواصل المجتمعي والحوّاجز والمخاطر والتفضيلات المتصورة من خلال مراجعة البيانات الحالية، وإجراء مقابلات مع الموظفين واستشارات مجتمعية شاملة..



الإجراءات الرئيسية في حالات الطوارئ



الأداة 2: قائمة مراجعة تحليل السياق

استخدام الأداة 2 لتنظيم مراجعة البيانات، ومقابلات الموظفين، والمشاورات المجتمعية، ولتوثيق تفضيلات الاتصال والمخاطر للمجموعات الرئيسية داخل المجتمع المحلي.



تصنيف النتائج حسب نوع الجنس والعمر والإعاقة وأي عوامل أخرى من عوامل التنوع ذات الصلة بالسياق.



الأداة 1: فئات التغذية الراجعة والشكاوى

الرجوع إلى الأداة 1 للاطلاع على وصف لفئات التغذية الراجعة والشكاوى الرئيسية والإجراءات المرتبطة بها لإدارة كل نوع والاستجابة له.



الأداة 3: إيجابيات وسلبيات قنوات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة

استخدام الأداة 3 لفهم مزايا وعيوب قنوات آلية التغذية الراجعة المشتركة وإبلاغ الاختيار الأولي للقنوات.

■ تحليل مشهد الاتصالات باستخدام البيانات الموجودة، وعند الإمكان، إجراء مقابلات مع الموظفين ذوي خبرة محلية.

■ مراجعة أي بيانات قائمة لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة من نفس منطقة العمل، لتقييم الثقة والرضا، وإمكانية الوصول لجميع أعضاء المجتمع. إعطاء وزناً أكبر لآراء ووجهات نظر الفئات الأكثر تهميشاً وضعفاً على أساس نوع الجنس والعمر، وعوامل التنوع الأخرى.

■ دمج الأسئلة المتعلقة بالاتصالات في أدوات تقييم الاحتياجات السريعة. كحد أدنى، سؤال مختلف المجموعات عن الكيفية التي يفضلون بها مشاركة التغذية الراجعة البرامجية والشكاوى الحساسة. الرجوع إلى [قائمة المسألة تجاه السكان المتضررين \(AAP\) التي وضعتها اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات \(IASC\) بشأن الأسئلة المتصلة بتقييمات الاحتياجات متعددة القطاعات \(MSNA\)](#) للحصول على مجموعة مختارة من الأسئلة حول تفضيلات إعطاء المعلومات وتلقيها، وحوّاجز الاتصالات المحتملة. تصنيف النتائج حسب نوع الجنس والعمر والإعاقة وأي عوامل أخرى من عوامل التنوع ذات الصلة بالسياق.

■ عندما تعمل الفرق في سياق أو منطقة غير مألوفة داخل بلد ما، قد يتعين على البرامج أن تتوسع بسرعة لتشمل مجالات تكون فيها معرفة تفضيلات المجتمعات المحلية وتحليل سياقها محدودة. ومن أجل تثليث البيانات الأولية المستمدة من عمليات تقييم الاحتياجات:

- التشاور مع المنظمات الأخرى أو ممثلي المجتمعات المحلية عن الكيفية التي يتلقون بها التغذية الراجعة، لتعزيز فهم تفضيلات الاتصال.
- التشاور مع مجموعة خدمات الإغاثة الكاثوليكية من المتطوعين المحليين أو العاملين المتعاقدين ذوي الخبرة السابقة في عمليات الاتصال والتغذية الراجعة، لإبلاغ القرارات المتعلقة بآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة التي تم إعدادها، واختيار القناة الأولية.

الخطوة 3. اختيار قنوات التغذية الراجعة

تمثل قنوات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة إحدى الوسائل التي يمكن للسكان المحليين من خلالها طرح قضايا هامة لهم، وإبلاغ الاقتراحات والأسئلة والمخاوف والتطلعات. من المهم اختيار قنوات تكون متاحة لمختلف المجموعات، ومأمونة الاستخدام، وقادرة على توفير استجابة بطريقة سرية وفي الوقت المناسب. في معظم سياقات الطوارئ، ستكون هناك حاجة إلى قنوات متعددة لطلب مجموعة من التغذية الراجعة والشكاوى المحتملة والاستجابة لها على نحو فعال.

سيكون من المنطقي البدء بقناة واحدة في الأسابيع الأولى من الاستجابة لضمان وسيلة اتصال؛ ومع ذلك، من المهم إدخال ثلاث قنوات على الأقل في أقرب وقت ممكن، لضمان وصول المجموعات التي قد تواجه حواجز اتصال مختلفة.

معييار الجودة: اختيار قنوات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة التي توفر الوصول المجدي والكريم والمأمون لأفراد المجتمع المحلي.



الإجراءات الرئيسية في حالات الطوارئ



- استخدام النتائج من الأداة 2: قائمة مراجعة تحليل السياق، واختيار قنوات تكون آمنة ومتاحة لجميع المشاركين في البرنامج، مع التركيز بشكل خاص على سلامة ووصول النساء والفتيات والأشخاص ذوي الإعاقة وأي فئة مهمشة أخرى، وخاصة في الإبلاغ عن الشكاوى الحساسة والادعاءات المتعلقة بالحماية. القنوات المختلفة ستعمل لصالح أشخاص مختلفين.
- البدء بقناة واحدة. وعندما يسمح الوقت والموارد، إضافة قنوات أخرى باستخدام نتائج تحليل السياق، مع التركيز على تفضيلات الفئات المهمشة والمستبعدة. الأخذ في الاعتبار في ما إذا كانت قناة وجهها لوجه أو قناة مجهولة أكثر إلحاحا السياق الخاص بك.³
- بمجرد اختيار القنوات، يتم توثيق الاختيارات في [نموذج ورقة عمل تخطيط \(SMILER+FCRM\)](#)⁴.

معييار الجودة: تضمين قنوات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة الثابتة والنشطة التي تدعم التواصل وجهها لوجه ومع مجهولي الهوية.



الإجراءات الرئيسية في حالات الطوارئ



- مع تطور الاستجابة لحالات للطوارئ، زيادة عدد قنوات آلية التغذية الراجعة المتاحة إلى ثلاث قنوات على الأقل: قناة واحدة على الأقل ثابتة، وواحدة نشطة، وواحدة وجهها لوجه.
- بناء قنوات نشطة في الرصد المنتظم من خلال ادراج أسئلة تتعلق بالرضا، وإمكانية الوصول، والسلامة، وجدوى قنوات التغذية الراجعة في الرصد ما بعد التوزيع (PMD).
- التخطيط لجلسات استماع وتغذية راجعة قصيرة في نهاية الزيارات المنظمة لجمع البيانات.
- لكي تكون آمنة ومتاحة لجميع أفراد المجتمع، يوصى بأن يكون لآليات تقديم التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة هذه الأنواع الثلاثة من قنوات التغذية الراجعة والشكاوى: وجهاً لوجه، ثابتة، ونشطة.

3. غالبا ما تكون القناة وجهها لوجه أسرع في الإعداد وقد تكون فعالة للغاية؛ ومع ذلك، قد يُنظر إلى القناة التي تسمح بالتغذية الراجعة مجهولة الهوية على أنها أكثر أمانا للإبلاغ عن المشاكل المتعلقة بالحماية.

4. يشمل نهج خدمات الإغاثة الكاثوليكية (SMILER+) لتطوير نظام الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم جلسة بشأن تفعيل قرارات تصميم آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة الأولية أثناء بدء المشروع. توثق أداة تخطيط ورشة عمل (SMILER+) قرارات التصميم الأولية هذه. راجع دليل (SMILER+) وخريطة عملية (SMILER+) لمزيد من المعلومات.



اختيار قنوات تكون آمنة
ومتاحة لجميع المشاركين في
البرنامج.

لكي تكون آمنة ومتاحة لجميع أفراد المجتمع، يوصى بأن يكون لآليات تقديم التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة هذه الأنواع الثلاثة من قنوات التغذية الراجعة والشكاوى: وجهاً لوجه، ثابتة، ونشطة.

قناة ثابتة

(مثل الخط الساخن أو صندوق الاقتراحات)

تتيح تقديم التغذية الراجعة والشكاوى دون الكشف عن الهوية.



قناة وجهاً لوجه

تستخدم أنشطة وتفاعلات المشروع المخطط لها لدعم التواصل المنتظم والمتعمد والهادف بين موظفي البرنامج وأعضاء المجتمع المتنوعين. قد تكون هذه القنوات مكاتب مساعدة أو اجتماعات مجتمعية أو مجرد وقت إضافي مخصص للتواصل أثناء الزيارات الميدانية.

قناة نشطة

تسعى للحصول على التغذية الراجعة والشكاوى من أفراد المجتمع خلال أنشطة الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم، مثل الرصد ما بعد التوزيع، أو مجموعات التركيز، أو الدراسات الاستقصائية للأسر المعيشية.



يجب أن تشمل آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة على قنوات متعددة للرد على التغذية الراجعة والشكاوى، والوفاء بالالتزامات المتعلقة بالسرية وإخفاء الهوية عند الحاجة. يوصى بأن تتضمن آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة أيضاً ما يلي:

- ◆ **قناة استجابة فردية** للرد على الشكاوى البرامجية والحساسة على حد سواء. يمكن إجراء الاستجابة الفردية باستخدام قناة التغذية الراجعة أو الشكاوى ذاتها، مثل الخطوط الساخنة، بناءً على خيارات الاتصال المفضلة للفرد وتوافر معلومات الاتصال.
- ◆ **قناة استجابة مجتمعية** للرد على التغذية الراجعة والشكاوى البرامجية، لا سيما عند الحديث عن اتجاهات أكبر في التغذية الراجعة، أو الإجراءات المخطط لها للتعامل مع التغذية الراجعة الواردة. وهذه القناة عادة ما تكون اجتماعات مجتمعية وإعلانات إذاعية ولوحات إرشادية.

الخطوة 4. تخصيص الموارد الكافية

لتكون فعالة، تتطلب آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة الموارد والوقت الكافي من الموظفين. لضمان تخصيص ما يكفي من الموارد والموظفين للآلية، يجب على فرق الطوارئ دمج التكاليف الخاصة بالآلية في مقترحات مشاريع الطوارئ. ومن الضروري تخصيص المسؤوليات الرئيسية لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في حالات الطوارئ، بينما لا تزال هياكل التوظيف أساسية ومعدل دوران الموظفين قد يكون مرتفعاً.

من المهم أيضاً توثيق الأدوار الرئيسية لمهام آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة وتحديد المنصب الوظيفي الذي سيتولى مهام الآلية، مثل التشاور مع المجتمعات المحلية؛ وتلقي التغذية الراجعة وإقرارها والاستجابة لها؛ وتحليل البيانات؛ والإشراف على آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.

نصائح التوظيف لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة

1. حيثما أمكن، تعيين موظف واحد للإشراف على آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة وإدارة التنسيق بين فرق البرنامج، والرصد والتقييم والمساءلة والتعلم، والعمليات. إذا تعذر تعيين موظف بسبب محدودية الموارد، يتم تعيين مسؤول تنسيق لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة لتولي هذا الدور، مما يضمن على الأقل 50٪ من مستوى الجهد في الوصف الوظيفي.
2. النظر في تنوع الموظفين الذين يقومون بجمع وتلقي التغذية الراجعة والشكاوى. من الناحية المثالية، يجب أن يعكسوا المجتمع المستهدف عبر الفئات العمرية والعرقية والدينية واللغوية، وما إلى ذلك.
3. الأخذ في الاعتبار مدى تعقيد وعدد قنوات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة المختارة والنطاق العام للمشروع (مثل التغطية الجغرافية وحجم السكان) عند تحديد عدد الموظفين اللازمين لتلقي التغذية الراجعة والشكاوى وإقرارها وتوثيقها والرد عليها. في الحالات التي لا تكون فيها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مناسبة أو سهلة المنال، زيادة عدد الموظفين لتيسير وجود عدد كافٍ من قنوات وجهها لوجه.
4. النظر في الحالات التي يكون فيها الموظف قادراً على تحمل عدة مسؤوليات عبر القنوات، على سبيل المثال، يمكن أن يدير تسجيل التغذية الراجعة وتحليلها موظف واحد للرصد والتقييم والمساءلة والتعلم عبر جميع القنوات لمشروع أو عدة مشاريع، اعتماداً على نطاقها وحجمها.
5. النظر في المهارات والاتجاهات والكفاءات والسلوكيات المطلوبة لجميع مراحل تنفيذ آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة عند اختيار الموظفين والمناصب.
6. الأخذ في الاعتبار إسناد مسؤوليات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة إلى موظفين خارج فرق المشاريع لزيادة الشفافية والثقة في النظام. هذا أمر هام في السياقات عالية المخاطر التي قد يكون فيها أفراد المجتمع أكثر استعداداً للإبلاغ عن حالات الاحتيال أو الحماية للموظفين غير المرتبطين مباشرة بتنفيذ المشروع.
7. توثيق الأدوار الرئيسية لموظفي الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم وموظفي البرنامج لكل قناة من قنوات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في  نموذج ورقة عمل تخطيط SMILER+ FCRM .

تتضمن تكلفة تنفيذ آلية فعالة للتغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة المعدات والبرمجيات اللازمة للقنوات المختارة، والنقل للقيام بزيارات المشاركة المجتمعية، ومواد الاتصال. بشكل عام، ستتوقف تكاليف آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة على القنوات المختارة، ونطاق وحجم الآلية، ومستوى التعاون مع المنظمات الأخرى والجهات المعنية في عمليات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.

تتطلب آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة الفعالة استثماراً، بما في ذلك التوظيف. بعض التكاليف الإضافية لآليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة هي بنود مباشرة تتعلق بالقنوات المختارة، وعمليات إدارة البيانات، وتكاليف الاتصال بشأن آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة. انظر [مجموعة بدء التغذية الراجعة \(IFRC 2019\)](#)، [الأداة 15](#) للحصول على إرشادات مفيدة حول التكاليف المرتبطة بالتغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.



حيثما أمكن، تعيين موظف واحد للإشراف على آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة وإدارة التنسيق.



الأداة 5: قائمة المهارات والكفاءات الخاصة بآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة

استخدم الأداة 5 للتفكير في الكفاءات والمهارات الرئيسية اللازمة من أجل التنفيذ الفعال لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، ولتحديد أي ثغرات في هيكل التوظيف الحالي للبرنامج القطري.

تشمل التكاليف العامة التي يتعين أخذها في الاعتبار ما يلي:⁵

				
مرطبات للاجتماعات المجتمعية	أجهزة لوحية إلكترونية أو هواتف محمولة لجمع البيانات، إلى جانب بطاقات SIM وخطط البيانات	الطباعة والورق لاستمارات التغذية الراجعة والمآذج الأخرى	تدريب الموظفين على آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة	برمجيات لإدارة بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة
				
المواد الخاصة بصندوق الاقتراحات	لافتات، ولوحات إعلانات، وملصقات، ونشرات للاتصالات المجتمعية	سائق وسيارة ووقود للزيارات الميدانية	القرطاسية	أماكن الاجتماعات لمراجعة بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة وفعاليتها

معيار الجودة: تجهيز آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة بهياكل توظيف قوية.

الإجراءات الرئيسية في حالات الطوارئ



تحديد الوظائف المطلوبة لتنفيذ آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، والنظر في أي آثار مترتبة على الميزانية.

- توظيف / تعيين موظف للإشراف على مراحل تصميم آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة وبدء العمل، من بين المستجيبين لحالات الطوارئ. إذا كانت الموارد محدودة، يتم تعيين مسؤول تنسيق لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، مما يضمن على الأقل 50٪ من مستوى الجهد في الوصف الوظيفي.
- تحديد الوظائف المطلوبة لتنفيذ آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، والنظر في أي آثار مترتبة على الميزانية. الأخذ في الاعتبار كيفية تطور أدوار الموظفين مع نمو الاستجابة، وما هي الوظائف التي قد تكون مطلوبة بمرور الوقت. الرجوع إلى دليل آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة الصفحتين 41 و 42، للاطلاع على مزيد من المعلومات عن الأدوار والمسؤوليات المتعلقة بآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة لإبلاغ خطط التوظيف.
- توثيق الأدوار الرئيسية لموظفي الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم والبرامج لكل قناة من قنوات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في  نموذج ورقة عمل تخطيط [SMILER+ FCRM](#).
- استخدام الموارد المتاحة من ميزانية المشروع / الاستجابة وادراج العمليات ذات الصلة بآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في أنشطة المشاريع الممولة الأخرى.

5. مجموعة بدء التغذية الراجعة (IFRC 2019)

معيار الجودة: دمج تكاليف آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في ميزانيات البرامج والمشاريع القطرية.



الإجراءات الرئيسية في حالات الطوارئ



- دمج تكاليف آلية التغذية الراجعة (التصميم والبدء والتنفيذ) في ميزانيات ومقترحات مشاريع الطوارئ.
- حيثما كان ذلك ممكنا وملائما، دمج التكاليف في جميع المشاريع أو تجميع التكاليف للأنظمة على مستوى الاستجابة. إذا استمرت قيود الجهات المانحة أو نقص التمويل قائما، يُطلب استخدام الأموال غير المقيدة أو التقديرية والمجمعة، خاصة لتغطية التكاليف غير المؤهلة⁶.
- التخطيط لتوفير موارد كافية للموظفين لمتابعة التغذية الراجعة والشكاوى المتعلقة بالبرامج على النحو المناسب (مثل تيسير التفاعلات الجماعية والفردية لفهم طبيعة القضايا التي أثّرت من خلال آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة بشكل أفضل، والآثار المحتملة المترتبة عليها).
- إدراج تنمية القدرات والمساعدة الفنية لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في ميزانيات الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم والبرامج، بما في ذلك متطلبات تعزيز قدرات الشركاء حسب الحاجة.
- حيثما أمكن، الاحتفاظ بالموارد اللازمة للحفاظ على آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة وتعديلها وفقا لتطور الاحتياجات والتغيرات في السياق والاستجابة العامة.



الأداة 4: اللغة العيانية لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في مقترحات البرامج

انقر هنا لاستخدام الأداة 4 لإعلام سرد / ملاحق مقترح آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة. لقد تم وضع إطار هذه الأداة حول [إرشادات مكتب المساعدات الإنسانية](#) (أبريل 2021)، لذا فهي مفيدة بشكل خاص لتطبيقات مكتب المساعدات الإنسانية. ويجب تكييفها وفقا لسياقات محددة للمشروع ومواءمتها مع متطلبات الجهات المانحة الأخرى حسب الحاجة.

6. نظرا للتركيز المتزايد على الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين (PSEA) والصون، فمن المرجح أن تسمح بعض الجهات المانحة بتوسيع نطاق ممارسات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة التي تلي بوضوح هذه المتطلبات الجديدة.

بدء العمل



بنهاية مرحلة بدء العمل، يجب أن تكون الفرق قد:

- ☒ أكملت  الرسم البياني لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة  لرسم خريطة تدفق البيانات والاتصالات عبر النظام.
- ☒ وضعت إجراءات التشغيل الموحدة (SOP) لبروتوكولات وعمليات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.
- ☒ وضحت الأدوار والمسؤوليات المتعلقة بآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة بين موظفي الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم وموظفي البرنامج والقيادة العليا.
- ☒ أنهت تعيين مقدمي الخدمات الخارجيين وتطوير مسار الإحالة.
- ☒ أبلغت المجتمعات بنطاق وغرض آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة وكيفية الوصول إليها.
- ☒ أنهت تدريب الموظفين والمتطوعين على أدوارهم ومسؤولياتهم في تنفيذ آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.



الخطوة 5. إنشاء قنوات وإجراءات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة

إجراءات التشغيل الموحدة (SOPs) مطلوبة لتوثيق البروتوكولات والعمليات المرتبطة بآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، مثل التجميع، والإقرار، وإدارة البيانات، والاستجابة، والإحالات. من المهم أن تستخلص إجراءات التشغيل الموحدة الأدوار والمسؤوليات المحددة لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة والقرارات المتعلقة بإدارة البيانات. يمكن تبسيط إجراءات التشغيل الموحدة في حالات الطوارئ وتوجيهها إلى حجم الطوارئ ومرحلتها. ومع تقدم حالة الطوارئ، تتوسع الاستجابة، وتتطور آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، ووفقاً لذلك، يجب تحديث إجراءات التشغيل الموحدة وتفصيلها بشكل أكبر بمرور الوقت.

قد تحدث شكاوى حساسة مثل تلك المتعلقة بالاستغلال والانتهاك الجنسيين (SEA) في أي سياق تموي وإنساني. غير أن الاستغلال والانتهاك الجنسيين وجميع أشكال الإساءة والاستغلال تشكل خطراً خاصاً في الاستجابة لحالات الطوارئ عندما يزداد العنف واختلال توازن القوى والزواج وتقييد الحركة. اتباع [سياسة الحماية](#) الخاصة بخدمات الإغاثة الكاثوليكية وإجراءات تصعيد الشكاوى الحساسة ومعالجتها.

إجراءات التشغيل الموحدة مطلوبة لتوثيق البروتوكولات والعمليات المرتبطة بآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.



الأداة 1: فئات التغذية الراجعة والشكاوى

الرجوع إلى الأداة 1 للحصول على وصف كامل، بما في ذلك إجراءات الاستجابة للوصول إلى الفئات.

قد تتلقى آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة خلال الاستجابة لحالات الطوارئ تغذية راجعة وشكاوى تتعلق بأطراف فاعلة أو منظمات أخرى، أو، وهو الأهم، قد تتعامل مع المخاوف الحساسة المتعلقة بالحماية.⁷ قد تتطلب هذه الشكاوى خدمات حماية، مثل دعم الناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي أو الأطفال غير المصحوبين بذويهم. في البرامج التي لا تكون فيها خدمات الإغاثة الكاثوليكية جهة فاعلة متخصصة في مجال الحماية، يجب أن يقتصر دورنا على توفير المعلومات حول كيفية الحصول على الخدمات المناسبة لأي شخص يكشف عن حاجة إلى الحماية. انظر أدناه للتعرف على الإجراءات الرئيسية في حالات الطوارئ استعدادا لتلقي كشوف البيانات التي تتعلق بالحماية من المجتمعات المحلية المتضررة.



معيار الجودة: تضمين آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في عمليات الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم وإدارة المشاريع.



الإجراءات الرئيسية في حالات الطوارئ

- توثيق قرارات التصميم، ورسم خريطة لتدفق البيانات والاتصالات (انظر [الرسم البياني SMILER+](#) )، وتطوير خطة التواصل مع الجهات المعنية (انظر [SMILER+ خطة التواصل مع الجهات المعنية](#) ) .

- تحديد أي دعم أو موارد لازمة للوفاء بأدوار ومسؤوليات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.

- الرجوع إلى الأداة 3: إيجابيات وسلبيات قنوات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة للحصول على التوصيات الرئيسية حول تنفيذ القنوات التي تم اختيارها.

- تطوير إجراءات التشغيل الموحدة لتفصيل الخطوات البسيطة للبروتوكولات خطوة بخطوة من أجل توثيق ومعالجة التغذية الراجعة والشكاوى، والحفاظ عليها محدثة مع تطور وتحسن آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة. يمكن تبسيط إجراءات التشغيل الموحدة في حالات الطوارئ لتشمل معلومات الاتصال لكل قناة، وجدول الأدوار والمسؤوليات، والأطر الزمنية للاستجابة وخطوات الإحالة.

- وضع قائمة أولية للأسئلة المتداولة حول تفاصيل البرنامج وآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة وتحديثها بناءً على الأسئلة والاقتراحات التي يتم تقديمها بشكل متكرر.

- توفير الاسم ومعلومات الاتصال لجهة التنسيق المعنية بالشكاوى الحساسة - وهذا ينبغي أن يكون إما الممثل القطري أو من ينوب عنه. التأكد من أن الموظفين الذين يتعاملون مع الشكاوى يفهمون الإجراء اللازم لضمان الحصول على الدعم اللازم لمقدمي الشكاوى، ولا سيما الناجين من الاستغلال والانتهاك الجنسيين.

- وضع أداة لتوثيق التغذية الراجعة والشكاوى الواردة.



الأداة 6: نموذج إجراءات التشغيل الموحدة لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة

استخدام الأداة 6 للمساعدة في تطوير إجراءات التشغيل الموحدة لتنفيذ آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في سياق التشغيل الخاص بك.

7. على سبيل المثال، حالات العنف الشريك الحميم، وفصل الأطفال، وقضايا الاتجار بالبشر.

معيار الجودة: تحديد مقدمي الخدمات الخارجيين وإنشاء عملية لإحالة المخاوف المتعلقة بالحماية والمسائل الخارجة عن النطاق.

الإجراءات الرئيسية في حالات الطوارئ

رسم خرائط خدمات الحماية ومسارات الإحالة

(آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة الفئة 7: قضايا الحماية الأخرى)

- التحقق مما إذا تم تفعيل مجموعة الحماية ضمن السياق الخاص بك. إذا كان الأمر كذلك، الاتصال بها أولاً من أجل التوجيه بشأن كيفية المتابعة.⁸ إذا كانت مجموعة الحماية تقوم بإعداد مسار للإحالة، السؤال عن موعد نشره وكيفية المضي قدماً في أي قضايا تتعلق بالحماية أثناء انتظار مسار الإحالة الرسمي.
- في حال عدم وجود عملية إحالة أو مجموعة حماية، اتباع عملية [تطوير مسار إحالة لخدمات الحماية الأساسية](#).
- تزويد الموظفين ببطاقة إحالة؛ والتوجيه بشأن الخدمات المتاحة وكيفية الاتصال بهم؛ وكيفية مشاركة المعلومات مع أفراد المجتمع. تدريب الموظفين على الإسعافات الأولية النفسية لاكتساب مهارات حول كيفية الاستجابة بشكل آمن للكشف عن قضايا الحماية.
- إذا كشف أحد الأفراد عن حاجة إلى الحماية أو إذا تلقت آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة شكوى خاصة بمخاوف تتعلق بالحماية (راجع آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة الفئة 7: قضايا الحماية الأخرى للحصول على وصف كامل):
 - حيثما أمكن، باستخدام مسار الإحالة، توفير معلومات فورية عن خدمات الحماية المتاحة ذات الصلة بالمخاوف المتعلقة بالحماية التي أثرت.
 - إذا كانت الإحالة الفورية غير ممكنة، طلب معلومات الاتصال الفردية إذا لم تكن متوفرة بالفعل، في حال إبدى الشخص رغبة في الاتصال به.
 - إرسال الشكاوى 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.

الأداة 8: استمارة جمع التغذية الراجعة والشكاوى

راجع الأداة 8 بشأن المعلومات الرئيسية التي يتعين توثيقها من خلال قناة آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة وجهاً لوجه. يمكن تكييف هذه الأداة مع سياق المشروع حسب الاقتضاء.

يوفر تطوير مسار إحالة لمجموعة أدوات خدمات الحماية الأساسية خطوات بسيطة وأدوات داعمة لاستحداث مسار إحالة لدعم الناس لتلبية احتياجات الحماية الأساسية، وذلك بإحالتهم إلى جهات فاعلة أخرى تتمتع بالخبرة والقدرة اللازميتين للعمل.

طلب التوجيه من فريق البرامج والدعم النفسي الاجتماعي الآمن والكريم (SDPSS) التابع لتنمية الموارد البشرية (HRD) من أجل تقديم الدعم في أي من هذه الخطوات.

8. تتولى مجموعة الحماية والمجموعة الفرعية المعنية بالعنف القائم على النوع الاجتماعي مسؤولية تطوير مسارات الإحالة. عندئذ يمكن لخدمات الإغاثة الكاثوليكية وشركائنا البناء على ما هو قائم بالفعل أو استخدامه بدلاً من تكرار رسم خرائط الخدمات.

الاحالات الخارجة عن النطاق

(آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة الفئة 9: التغذية الراجعة الخارجة عن النطاق)

- إدراج تحديد للجهات الفاعلة الإنسانية والإنمائية الأخرى، وخدماتها وتفاصيل الاتصال في إجراءات التشغيل الموحدة. ستوفر الأسئلة (4Ws) ⁹ " من يفعل؟ ماذا؟ وأين؟ ومتى؟ "، معلومات مفيدة يمكن الاستفادة منها.
- عند تلقي شكوى تتعلق بجهات فاعلة أخرى (انظر آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة الفئة 9: التغذية الراجعة الخارجة عن النطاق للحصول على وصف كامل):
 - 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.

معياري الجودة: تطوير نظم وبروتوكولات إدارة بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة لحماية كرامة وسرية الأشخاص الذين يقدمون التغذية الراجعة والشكاوى..



الإجراءات الرئيسية في حالات الطوارئ



- إنشاء نظام إدارة بيانات موحد (ورقي و / أو رقمي) لتتبع حالة الاستجابات (المفتوحة أو المغلقة) ودعم الإحالة المناسبة، والتصعيد، واستخدام التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابات اللاحقة.
- كحد أدنى، يجب أن تبدأ جميع الأنظمة بـ: (1) رقم تعريف فريد؛ (2) تاريخ التغذية الراجعة؛ (3) وصف للتغذية الراجعة؛ (4) ما إذا كانت التغذية الراجعة حساسة؛ و (5) ما إذا كان مفتوحة أم مغلقة. إدراج الحد الأدنى من هذه الخانات سيتيح الدمج لاحقاً إذا لم يكن ذلك ممكناً في البداية.
- بناء فئات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة من 1 إلى 9 في بنية نظام إدارة بيانات الآلية (راجع الأداة 1: فئات التغذية الراجعة والشكاوى).
- المواءمة مع متطلبات حماية البيانات وقيم ومبادئ البيانات المسؤولة في خدمات الإغاثة الكاثوليكية ➔ بالإضافة إلى اللوائح المحلية والوطنية والإقليمية المتعلقة بحماية البيانات.
- الاتصال بمنسق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل التمية (ICT4D) الخاص للمشروع لتحديد أنسب التقنيات لدعم نظم إدارة بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة. ¹⁰ تتضمن خيارات البرمجيات Microsoft Excel و CommCare و YouTrack.
- ضمان قيام النظام (والبروتوكولات المرتبطة به) بتصعيد الشكاوى الحساسة بشكل مناسب الى الممثل القطري أو او من ينوب عنه بما يتماشى مع سياسة الحماية في خدمات الإغاثة الكاثوليكية.



الأداة 7: إنشاء سجل للتغذية الراجعة والشكاوى

راجع الأداة 7 للمساعدة في تحديد خانات البيانات اللازمة في سجل آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.

9. (4Ws) هي وثيقة يديرها منسق المجموعات لرسم خرائط لمن يفعل ماذا وأين ومتى في الاستجابة لحالات الطوارئ.

10. إذا لم يكن منسق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل التمية متاحاً، يرجى تقديم بطاقة دعم إلى إدارة المعلومات والمعرفة العالمية (GKIM) للحصول على المساعدة هنا.

الخطوة 6. خلق بيئة تمكينية

في الغالب تتسم التدخلات في حالات الطوارئ بارتفاع معدل الدوران والزيادة في عدد الموظفين. من المهم توضيح أدوار ومسؤوليات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة على نطاق المشاريع والفرق. كثيرا ما يتعرض الموظفون الذين يعملون في حالات الطوارئ لضغوط هائلة، ويعملون لساعات طويلة، وفي كثير من الحالات يتأثرون بالأزمة أنفسهم. وهذا قد يؤدي هذا إلى تصورات سلبية عن التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة. تستطيع القيادات العليا دعم الموظفين من خلال رسائل واضحة بشأن الغرض من آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة وتوفير رقابة قوية على التوازن بين العمل والحياة الشخصية (انظر المربع أدناه حول كيفية معالجة التصورات السلبية للموظفين عن آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة أو التخفيف من حدتها). من المهم أيضا ضمان إطلاع فرق الطوارئ على الرسائل الرئيسية المتعلقة بآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة واستعدادهم لإبلاغها بوضوح الى المجتمعات المتضررة التي تتلقى الخدمات والمساعدة من قبل خدمات الإغاثة الكاثوليكية. التأكد من أن الاساليب واللغات التي يتم من خلالها مشاركة البيانات، يتم إبلاغها بالطرق المفضلة لدى المجموعات في تلقي المعلومات المحددة أثناء عمليات تقييم الاحتياجات. التركيز بصفة خاصة على الفئات المهمشة حسب النوع الاجتماعي والعمر وغيرهما من عوامل التنوع ذات الصلة، بما في ذلك الإعاقة.

معيار الجودة: توضيح الأدوار والمسؤوليات المتعلقة بتنفيذ آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة بين موظفي البرامج وموظفي الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم.

الإجراءات الرئيسية في حالات الطوارئ

- توضيح أدوار ومسؤوليات الخاصة بآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة على نطاق فرق المشاريع والرصد والتقييم والمساءلة والتعلم من خلال تحديد كيفية طلب التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، وإقرارها، وتوثيقها، وإحالتها، وتصعيدها، واستخدامها في صنع القرار والاستجابة لها. الرجوع إلى:
 - [سياسة الحماية](#) لتحديد الخطوات اللازمة لمعالجة التغذية الراجعة الحساسة والتقيد بالالتزامات المتعلقة بالسرية في خدمات الإغاثة الكاثوليكية
 - الأدوار والمسؤوليات في [نموذج ورقة عمل تخطيط \(SMILER+ FCRM\)](#) الذي تم وضعه أثناء التصميم، والرسم البياني لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة الذي تم وضعه خلال (SMILER+).
 - الأداة 10: جدول أدوار ومسؤوليات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة وإدراج ذلك كملحق في إجراءات التشغيل الموحدة.
- وكما ذكر أعلاه، الأخذ في الاعتبار إسناد مسؤوليات معالجة آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة إلى موظفين غير مشاركون مباشرة بتنفيذ المشروع، لزيادة الشفافية والثقة في النظام. في السياقات التي تنطوي على مخاطر كبيرة، قد يكون أفراد المجتمع أكثر استعدادا للإبلاغ عن حوادث الاحتيال أو الحماية للموظفين غير المرتبطين مباشرة بتنفيذ المشروع.
- يجب على منسق الطوارئ ومديري البرامج التأكد من إدراج الأدوار والمسؤوليات في التوصيفات الوظيفية وخطط الأداء للموظفين ذوي الصلة.
- يجب أن يقوم مدير آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة أو المنسق الخاص بتدريب الموظفين والمتطوعين على أدوارهم ومسؤولياتهم المتصلة بآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، ومشاركة القيادة العليا اي مخاوف رئيسية بشأن القدرة على معالجتها مع تطور آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.

الأداة 10: جدول الأدوار والمسؤوليات في آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة

توثق الأداة 10 المهام الرئيسية (والمهام الفرعية) لموظفي الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم وموظفي البرنامج المرتبطين بتنفيذ آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.

التواصل مع فريق البرامج والدعم النفسي الاجتماعي (SDPSS) والأمن والكريم التابع لتنمية الموارد البشرية (HRD) من أجل توفير موارد التدريب و/أو الدعم.

في السياقات التي تنطوي على مخاطر كبيرة، قد يكون أفراد المجتمع أكثر استعدادا للإبلاغ عن حوادث الاحتيال أو الحماية للموظفين غير المرتبطين مباشرة بتنفيذ المشروع.

معيّار الجودة: التواصل مع جميع الموظفين وإبراز الغرض من آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة والتزامات خدمات الإغاثة الكاثوليكية بالمساءلة وجودة البرامج والحماية.



الإجراءات الرئيسية في حالات الطوارئ



■ وضع رسائل رئيسية بشأن آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة وكيفية دعمها للمساءلة، وإتاحتها للموظفين. ادماج هذه الرسائل والأنشطة مع مناهج أكبر لإطلاق المشاريع قدر الإمكان. الرجوع إلى احتياجات موظفي البرامج من المعلومات المتعلقة بآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في خطة [التواصل مع الجهات المعنية \(SMILER+\)](#).

■ القيادة العليا يمكنها:

- تذكير الموظفين بقيمة آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة والغرض منها، والإبلاغ عن أبرز الاتجاهات في التغذية الراجعة البرامجية.
- إبلاغ جميع الموظفين والمنتسبين والشركاء بشأن عملية التصعيد الآمن والسري للشكاوى الحساسة التي تنطوي على سوء سلوك مزعوم للموظفين.
- طلب التغذية الراجعة من الموظفين والاستجابة لها من خلال الاستطلاعات الدورية للموظفين، أو صناديق الاقتراحات المكتبية، أو جلسات مفتوحة للتفكير وحل المشاكل بمشاركة الموظفين والقيادات.

لمعالجة أو تخفيف التصورات السلبية لدى الموظفين فيما يتعلق بآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، يمكن للقيادة العليا:

- ◆ الإعلان بوضوح بأن التغذية الراجعة والشكاوى موضع ترحيب وأنها أداة رئيسية في أداء أعمالنا على نحو جيد. وان تلقي تقارير حول قضايا متعددة يعني أن نظام آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة يعمل وفعال، ويساعدنا في تحديد ومعالجة الجوانب الأضعف لبرنامجنا، من أجل تحسين نتائج البرنامج بالنسبة للمشاركين.
- ◆ التأكد من أن الموظفين يعلمون أن التغذية الراجعة السلبية لا تنعكس بالضرورة عليهم بشكل سيء على نحو فردي؛ وعادة ما تكون مرتبطة بقضية على نطاق أوسع. الإقرار بأنه مع ذلك قد يكون من الصعب عدم أخذ التغذية الراجعة السلبية بشكل شخصي. طمأنة الموظفين بأن هذا رد فعل طبيعي، ومنحهم الوقت لمعالجة المشكلة والتفكير فيها.
- ◆ قد يشير الموقف الدفاعي عن التغذية الراجعة إلى مشاكل تتعلق بالتوازن بين العمل والحياة، أو الرفاه. التأكد من حصول الموظفين الذين يديرون ويتلقون التغذية الراجعة على الدعم الكافي. والتأكد من أخذ فترات الراحة والإجازات، وتداول الأدوار على نطاق الفريق، حسب الاقتضاء.



إبلاغ جميع الموظفين والمنتسبين والشركاء بشأن عملية التصعيد الآمن والسري للشكاوى الحساسة التي تنطوي على سوء سلوك مزعوم للموظفين.

أداة 11: أسئلة مقابلات المناصب الوظيفية لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة

استخدام الأداة 11 أثناء عملية التوظيف لأسئلة المقابلات الفنية والقائمة على السيناريوهات التي يمكن استخدامها عند تعيين مناصب وظيفية ذات صلة بآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.

معيار الجودة: صقل مهارات الاستماع والتيسير بين الموظفين لدعم فعالية آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.

الإجراءات الرئيسية في حالات الطوارئ

- البحث عن موظفين يتمتعون بمهارات قوية في مجال الاستماع والتيسير وتعيينهم.
- تقديم دورات تدريبية أو لتجديد المعلومات حول الصون، وتعميم الحماية وحول [قيم ومبادئ البيانات المسؤولة في خدمات الإغاثة الكاثوليكية](#) لكل من فرق الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم والبرامج، وكذلك للقيادة العليا.

الخطوة 7. إعلام المجتمعات المحلية والجهات المعنية بشأن آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة

لكي تنجح آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، يجب على أعضاء المجتمع وغيرهم من الجهات المعنية فهم الغرض منها وعملياتها، بالإضافة إلى ثقتهم في قدرة الموظفين على الاستماع والاستجابة بشكل مناسب لتغذيتهم الراجعة وشكاواهم. قائمة بالمواضيع الرئيسية للتواصل بشأن آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، إلى جانب مدونة قواعد السلوك والمعلومات الخاصة بالمشاريع، تم ادراجها في الأداة 9: قائمة مراجعة المعلومات التي يتم مشاركتها مع المجتمعات.

يجب على فرق الطوارئ تطوير مواد الاتصال المناسبة، ودمج الرسائل الرئيسية في أنشطة المشاريع المقررة. يجب عليهم التواصل باستخدام مجموعة من المعلومات والمعرفة والاتصالات (IEC) بناءً على تفضيلات الاتصال التي تم جمعها في تقييمات الاحتياجات، مع مراعاة نوع الجنس والعمر وغيرهما من عوامل التنوع. من المهم ان يكون أفراد المجتمع المحلي على دراية بحقوقهم واستحقاقاتهم في تقديم التغذية الراجعة أو الشكاوى، وأن يتلقوا ردًا؛ وفهم السلوك المتوقع والمحظور لموظفي خدمات الإغاثة الكاثوليكية والمنتسبين والشركاء؛ وكذلك كيفية الإبلاغ عن أي مخاوف بشأن سوء السلوك أو الضرر.

معيار الجودة: إبلاغ مختلف أفراد المجتمع بدور آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في دعم مبادئ المساءلة والحماية في التطبيق العملي.

الإجراءات الرئيسية في حالات الطوارئ

- دمج رسائل آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في خطط الاتصال الخاصة ببرامج الطوارئ وحالات الطوارئ ككل.
- أثناء بدء المشروع، تطوير رسائل آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة الرئيسية والمتسقة، مع إبراز التالي:
 - الغرض من آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة
 - عملية الوصول إلى جميع قنوات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة
 - التمييز بين أنواع التغذية الراجعة والشكاوى
 - الجدول الزمني للاستجابة وعملية الحصول على التغذية الراجعة والشكاوى
- الترجمة إلى اللغات المفضلة محليا واختبار الرسائل والمواد مع نخبة من المشاركين في البرنامج. إعطاء أولوية الاختبار للأشخاص الذين يعانون من حواجز الاتصال وفقا لعوامل نوع الجنس والعمر وغير ذلك من عوامل التنوع.
- تكييف المواد على أساس التغذية الراجعة من هذه المجموعات والتحقق من فهمها مرة أخرى مع مرور الوقت.

الرجوع إلى

خطة التواصل مع الجهات المعنية (SMILER+)

لتطوير رسائل ومواد الاتصالات الخاصة بآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، والتخطيط لإدراج مواد الاتصال كمرفقات في إجراءات التشغيل الموحدة.

معيّار الجودة: إبلاغ أفراد المجتمع بمدونة قواعد السلوك، وحقوقهم واستحقاقاتهم، وكيفية الإبلاغ عن المخاوف المتعلقة بسوء التصرف أو الضرر..



الإجراءات الرئيسية في حالات الطوارئ



- دمج الرسائل الرئيسية من الأداة 9: قائمة مراجعة المعلومات التي يتم مشاركتها مع المجتمعات، بما في ذلك:
 - السلوك المتوقع والمحظور لموظفي خدمات الإغاثة الكاثوليكية والمنتسبين والشركاء.
 - حقهم واستحقاقهم في الشكوى من سلوك الموظفين والحصول على استجابة مرضية.
 - كيفية الإبلاغ عن أي مخاوف بشأن سوء السلوك أو الضرر في أنشطة المشروع وزيارات الرصد.
 - الرجوع إلى اساليب الاتصال لتبادل المعلومات بشأن الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين (PSEA) (ص 196-199) من [التواصل مع المجتمعات المحلية بشأن الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين \(PSEA\)](#) للنظر في طرق مشاركة المعلومات.
- وضع خطط أثناء التنفيذ لتذكير المجتمع على نحو متكرر برسائل آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة كجزء من أنشطة اتصالات المشروع على نطاق أكبر. هذا مهم بشكل خاص عندما تكون المجتمعات المتضررة متنقلة أو عندما يكون الدعم المقدم لمرة واحدة.

التنفيذ



بنهاية مرحلة التنفيذ، يجب أن تكون الفرق قد اتمت:

- ☒ طلب جميع التغذية الراجعة والشكاوى وإقرارها.
- ☒ إحالة قضايا الحماية والتغذية الراجعة والشكاوى الخارجة عن النطاق.
- ☒ تصعيد الشكاوى الحساسة.
- ☒ الاستجابة لجميع التغذية الراجعة والشكاوى الواردة.
- ☒ استخدام التغذية الراجعة والشكاوى البرامجية كجزء من ممارسات الإدارة التكوينية.
- ☒ رصد مستويات رضا المجتمع المحلي عن عملية آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.
- ☒ اجراء الفحص السنوي لفعالية آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة واجراء جميع التحسينات اللازمة.
- ☒ تحديد جودة وملاءمة آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة كجزء من تقييمات المشروع.

الخطوة 8. طلب تقديم التغذية الراجعة والشكاوى وإقرارها

يجب دائما اقرار الشكاوى والتغذية الراجعة في الوقت المناسب وبطريقة فيها احترام واتساق لبناء الشفافية والثقة مع المجتمعات المتضررة.

بالنسبة لبعض قنوات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، سيتم تلقائيا اقرار التغذية الراجعة والشكاوى، على سبيل المثال، عند استخدام الخط الساخن، بينما في قنوات أخرى يتعين على الموظفين اقرارها في خطوة منفصلة. في هذه الحالات، سيتواصل الموظفون مع الأفراد لإعلامهم بتلقي التغذية الراجعة أو الشكاوى التي تقدموا بها وتوثيقها، ولتوضيح المدة التي ستستغرقها الاستجابة.



معيّار الجودة: بيان قيمة التغذية الراجعة والشكاوى في التواصل مع أفراد المجتمع..



الإجراءات الرئيسية في حالات الطوارئ

- الإقرار بالتغذية الراجعة والشكاوى وقت استلامها، كلما كان ذلك ممكناً، وشكر الناس على تقديمها. يمكن القيام بذلك شفويًا أثناء المحادثات وجهاً لوجه، إلكترونياً وآلياً (رسائل نصية قصيرة، مكالمات هاتفية، الميحب الصوتي التفاعلي، بريد إلكتروني أو وسائل التواصل الاجتماعي).
- التماس وتوثيق موافقة الأفراد الذين يقدمون التغذية الراجعة والشكاوى. استخدام معلومات الاتصال الفردية لإقرار التغذية الراجعة، وإبلاغ الاستجابة.
- تطوير واستخدام رسالة نصية تقرر بالاستلام وتوضّح الجدول الزمني المحدد والعملية المخصصة للاستجابة.
- ممارسة مهارات استماع واتصال جيدة في جميع التفاعلات المتعلقة بآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، والتأكد من كون جميع الاتصالات مناسبة ومحترمة في السياق المحلي. تحتوي [مجموعة بدء التغذية الراجعة](#) (الاتحاد الدولي لجمعية الصليب الأحمر والهلال الأحمر 2019، الأداة 15، ص 14) على بعض النصائح المفيدة بشأن "ما يجب وما لا يجب" فعله في جمع التغذية الراجعة والشكاوى، ويمكن تكييفها من قبل فرق البرنامج وفقاً للثقافة والبيئة المحليين.

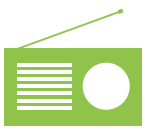


معيّار الجودة: طلب التغذية الراجعة والشكاوى على نحو نشط أثناء تنفيذ المشروع لاستكمال قناة آلية التغذية الراجعة السليمة.



الإجراءات الرئيسية في حالات الطوارئ

- دمج مجموعة التغذية الراجعة وجهاً لوجه في جميع أنشطة المشروع المقررة بانتظام.
- تخصيص وقت خلال الزيارات المنتظمة إلى موقع المشروع للرد على التغذية الراجعة التي سبق جمعها ولمشاركة المعلومات حول التغييرات التي أدخلت على المشاريع.
- استخدام اللقاءات المجتمعية، أو اللافتات أو الرسائل الإذاعية لإقرار (والرد على) التغذية الراجعة والشكاوى البرامجية المجهولة الهوية، في حال لم تكن المتابعة الفردية ممكنة.
- إضافة أسئلة إلى زيارات أداة جمع البيانات الحالية (على سبيل المثال، أدوات الرصد ما بعد التوزيع) أو أثناء الزيارات المجتمعية. من الأمثلة على الأسئلة التي يتعين تضمينها ما يلي:
 - هل هناك أي شيء آخر تود مشاركته حول المشروع أو الخدمة التي تم تلقيها؟
 - ما هي تجربتك مع موظفي البرنامج والمتطوعين؟
 - هل لديك اقتراحات لتحسين المشروع؟
 - إذا كان لديك سؤال أو تريد تقديم تغذية راجعة أو رفع شكوى إلى خدمات الإغاثة الكاثوليكية، هل تعرف أي طرق يمكنك من خلالها الاتصال بنا؟ يرجى تسمية القنوات التي تعرفها.
 - هل طرق الاتصال هذه سهلة وأمنة لتستخدمها؟
 - إذا كنت قد قدمت تغذية راجعة، فهل أنت راضٍ عن الاستجابة؟
 - هل تواجه أي مشاكل أو قضايا تتعلق بالموظفين تود مشاركتها معنا؟
- إدارة التوقعات خلال جلسات التغذية الراجعة هذه عن طريق الإشارة إلى أنه سيتم الاستماع إلى جميع التغذية الراجعة والشكاوى ولكن لا يمكن البت فيها كلها.
- إعداد لائحة محدثة للأسئلة المتداولة للرد على طلبات المعلومات المشتركة، والتخطيط لإضافة أسئلة جديدة عند ظهورها.



استخدام اللقاءات المجتمعية، أو اللافتات أو الرسائل الإذاعية لإقرار والرد على التغذية الراجعة والشكاوى البرامجية المجهولة الهوية.

الخطوة 9. الاستجابة للتغذية الراجعة والشكاوى

يجب أن تستجيب فرق الطوارئ لجميع التغذية الراجعة والشكاوى بطريقة فيها احترام وتشجع على مواصلة التواصل. عندما لا يستجيب الموظفون على النحو المناسب، سيفقد أعضاء المجتمع الثقة والاهتمام بآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، وحتى أفضل الآليات المعدة قد لا يتم استخدامها.

يجب إبلاغ أفراد المجتمع بالردود على التغذية الراجعة والشكاوى البرامجية باستخدام الأساليب المناسبة لنوع التغذية الراجعة أو الشكوى، والقناة المستخدمة وتفضيلات الاتصال المحلية. حتى عندما يتعذر حل مشكلة ما على النحو المطلوب، يجب دائما تقديم رد وتوضيح. قد يكون من المفيد أيضا التواصل من خلال القنوات الجماعية - مثل لوحات الإشعار، وإعلانات اللقاءات المجتمعية - إذا كانت هذه المعلومات ذات صلة بالآخرين.

معيار الجودة: الاستجابة الفورية للتغذية الراجعة والشكاوى البرامجية باستخدام القنوات المناسبة.

الإجراءات الرئيسية في حالات الطوارئ

- توفير استجابة لجميع التغذية الراجعة والشكاوى باستخدام القنوات المناسبة وضمن الأطر الزمنية المتفق عليها في إجراءات التشغيل الموحدة.
- استخدام اجتماعات استخلاص المعلومات اليومية أو غيرها من اجتماعات الفرق المتكررة الأخرى لمراجعة التغذية الراجعة والشكاوى، واتخاذ قرار بشأن الاستجابة والإجراءات التصحيحية المطلوبة. يمكن أن تتخذ الاستجابة أشكالاً عديدة تبعا لنوع التغذية الراجعة أو فئة الشكاوى.



الأداة 1: فئات التغذية الراجعة والشكاوى

الرجوع إلى الأداة 1 للحصول على وصف كامل لفئات التغذية الراجعة والشكاوى، بما في ذلك إجراءات الاستجابة لكل فئة.

معيار الجودة: تصعيد الشكاوى المتعلقة بالحماية يتم بشكل سري وآمن لدعم الاستجابة والإجراءات.



الإجراءات الرئيسية في حالات الطوارئ



- للسماح بالمتابعة، طلب معلومات الاتصال الفردية إذا لم تكن متوفرة بالفعل، في حال أبدى الشخص رغبة في الاتصال به.
- توضيح الجداول الزمنية التي يتعين اتباعها.
- التصعيد إلى الممثل القطري أو او من ينوب عنه في غضون 24 ساعة.
- يجب على جهات التنسيق المعينة من قبل الممثل القطري الاتصال بالناجي لتأكيد استلام القضية في غضون 3 أيام عمل أو قبل ذلك، اعتماداً على خطورة الموقف.
- إزالة جميع معلومات التعريف الشخصية وتفاصيل الحادث المزعوم من نظام إدارة بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.
- بالنسبة للادعاءات التي تتعلق بالعاملين الآخرين في مجال المساعدات، يجب التصعيد إلى الممثل القطري وإخطار المنظمة (المنظمات) ذات الصلة لتوجيه الشكاوى من خلال آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة الخاصة بهم.



الأداة 1: فئات التغذية الراجعة والشكاوى

الرجوع إلى خطوات التصعيد الخاصة بآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة الفئة 6 في الأداة 1، والخطوات الموضحة في إجراءات التشغيل الموحدة وسياسة الحماية في خدمات الإغاثة الكاثوليكية.

أخذ السلامة في الاعتبار

بالنسبة للشكاوى المتعلقة بالحماية، ولا سيما ما يتصل منها بالاستغلال والانتهاك الجنسيين، فإن الخطوة الأولى الأساسية تتمثل في النظر في سلامة الناجي أو الشخص الذي يكشف عن الحادث. دع الناجي يخبرك عن شعوره تجاه سلامته الشخصية وأمنه. احرص على عدم وضع افتراضات بناءً على ما تراه. وحيثما أمكن، قم بتلبية الاحتياجات الأساسية في الوقت الحالي. سيكون لكل شخص احتياجات أساسية مختلفة، قد تشمل الرعاية الطبية العاجلة، أو المياه، أو العثور على أحد أحبائه، أو بطانية أو ملابس.

بعد التأكد من تلبية الاحتياجات الأساسية للناجين، وعدم تعرضهم لخطر مباشر، استمع إلى مخاوفهم وشكاواهم. قد يكون الناجي منزعجاً ومشوشاً للغاية، لكن من المهم أن يبقى هادئاً قدر الإمكان. اسمح للفرد بمشاركة قدر كبير أو قليل من المعلومات كما يشاء. تجنب الأسئلة التي تبدأ بـ "لماذا" لأنها يمكن أن تبدو وكأنها تلقي اللوم على الناجي. بدلاً من ذلك، استمع بعناية وبتعاطف، وتبادل المعلومات حول عملية معالجة الشكاوى.

من الضروري الحفاظ على السرية في هذه المرحلة وتصعيد الشكاوى المقدمة إلى الممثل القطري أو او من ينوب عنه في غضون 24 ساعة. كلما أمكن الإبلاغ عن ذلك بسرعة، كلما تمكنت خدمات الإغاثة الكاثوليكية من تخفيف بعض الآثار السلبية لحوادث الانتهاك والاستغلال على نحو أفضل. على سبيل المثال، غالباً ما يحتاج الناجون من الانتهاك الجنسي إلى تلقي رعاية طبية حرجية في غضون 72 ساعة من الاعتداء، كما يمكن لسرعة الحصول على الدعم النفسي التقليل من الآثار السلبية على الصحة العقلية على المدى الطويل.¹¹

11. مقتبس من *كتيب العنف القائم على النوع الاجتماعي* (IASC 2015). انظر التواصل المرتكز على الناجين ضمن إطار عمل Look-Listen-Link.

مقياس الجودة: استخدام مسارات الإحالة لدعم المشاركين في البرنامج والمجتمعات المحلية في الحصول على خدمات الحماية المتاحة.



الإجراءات الرئيسية في حالات الطوارئ



- عند مواجهة مشكلة تتعلق بالحماية، حيثما أمكن، تقديم معلومات فورية عن خدمات الحماية المتاحة باستخدام مسار الإحالة والمسح الخاص بمقدمي الخدمات الذي تم إنشاؤه أثناء بدء العمل.
- إذا كانت الإحالة الفورية غير ممكنة، طلب معلومات الاتصال الفردية للشخص بموافقته، والقيام بالتابعة وتقديم المعلومات حول أي خدمات متاحة في غضون ثلاثة أيام.
- مشاركة المشكلة على الفور مع رئيس البرامج ومدير البرنامج للنظر في أي إجراءات ضرورية على مستوى البرنامج للحد من هذا الخطر أو التخفيف منه. مشاركة معلومات التعريف الشخصية، فقط عند الضرورة. يمكن لرئيس البرامج، بالتشاور مع الممثل القطري، اتخاذ قرار بشأن أي إجراء إضافي مطلوب، على سبيل المثال، رفع التقارير إلى مجموعة الحماية أو الحكومة.
- يمكن لرئيس البرامج، حيثما أمكن، الاحتفاظ بسجل للحوادث المتعلقة بالحماية من أجل تتبع الاتجاهات التي تسترشد بها القرارات والإجراءات المتعلقة بالبرامج في المستقبل لتعزيز سلامة وكرامة المشاركين في البرنامج.
- تحديث المسح الخاص بمقدمي الخدمات الخارجيين بانتظام وكيفية الاتصال بهم.
- تدريب الموظفين على ما إذا كان ينبغي إحالة القضايا، ومتى ذلك وكيفية إحالتها بأمان، باستخدام نهج يركز على الناجين.
- عند إحالة مخاوف تتعلق بالحماية، تذكر ما يلي:¹²
 - دع الناجي يختار ما إذا كان يرغب في الحصول على هذه الخدمات أم لا.
 - توفير أذن مستمعة خالية من الحكم.
 - التعامل مع أي معلومات يتم مشاركتها بسرية.
 - إذا كنت بحاجة إلى طلب المشورة والتوجيه بشأن أفضل طريقة لتقديم الدعم للناجي، فاطلب إذن الناجي للتحدث إلى أخصائي أو زميل. ثم افعل ذلك دون الكشف عن الهوية الشخصية للناجي.

مقياس الجودة: رصد مستويات الرضا عن آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة لتعزيز المساواة تجاه المجتمعات التي نخدمها.



الإجراءات الرئيسية في حالات الطوارئ



- استخدام عمليات الرصد والتقييم والمساواة والعلم القائمة لسؤال أفراد المجتمع عن مستوى رضاهم عن آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة بعد الاستجابة لمشكلتهم و/ أو أثناء أنشطة جمع بيانات الرصد والتقييم والمساواة الأخرى.
- تصنيف مستويات الرضا حسب نوع الجنس والعمر والإعاقة وعوامل التنوع الأخرى ذات الصلة.



توفير أذن مستمعة خالية
من الأحكام.

12. راجع *كتاب العنف القائم على النوع الاجتماعي* (اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات 2015) للحصول على إرشادات مفيدة حول النهج الذي يركز على الناجين، والمتاح بلغات متعددة [هنا](#).

الخطوة 10. توثيق وإدارة البيانات

تم تصميم آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة لضمان السرية والاستجابة في الوقت المناسب والاهتمام بالمسائل العاجلة. هذا الأمر هام بشكل خاص في حالات الطوارئ، حيث يمكن للدعم أن يكون منقذاً / مغيّراً للحياة. لتحقيق هذه الأهداف، يلزم إجراء تقييم منتظم لعمليات إدارة البيانات والتوثيق وتبادل المعلومات من أجل تحديد ومواجهة التحديات المتعلقة بإدارة البيانات المسؤولة، والثغرات في تبادل المعلومات الداخلية بين الفرق، والتأخير في الاستجابة بسبب عدم الكفاءة في تخزين بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة وإعداد التقارير.

معايير الجودة: تطبيق الممارسات الجيدة في إدارة البيانات وحمايتها على بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.



الإجراءات الرئيسية في حالات الطوارئ



- تحديد الأدوار والمسؤوليات للإدارة النشطة لبيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في الأداة 10: جدول الأدوار والمسؤوليات في آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في الإجراءات التشغيلية الموحدة وتحديثها حسب الحاجة.
- توثيق الأسماء ومعلومات الاتصال (البريد الإلكتروني)، ودور موظفي كل من خدمات الإغاثة الكاثوليكية والشركاء الذين سيتكثرون من الوصول إلى التغذية الراجعة والشكاوى الحساسة.
- مراجعة إدارة بيانات آلية التغذية الراجعة وعمليات التوثيق وتبادل المعلومات، كجزء من تقييمات جودة البيانات المخطط لها بشكل منتظم. إجراء مراجعة لقائمة الموظفين الذين يمكنهم الوصول إلى هذه النظم وتأكيدهم مع إدارة المشروع أو الإدارة القطرية. إلغاء إمكانية وصول الموظفين الذين تغيرت أدوارهم أو لم يعودوا يشاركون في المشروع أو في آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة للبرنامج القطري.
- الحفاظ على بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة آمنة من خلال حماية كلمة المرور أو تشفير نظم إدارة بيانات الآلية وجميع الملفات المرتبطة بها. تجنب إرسال ملفات بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة بالبريد الإلكتروني. تخزين النسخ الورقية (دفاتر السجلات، ونماذج التغذية الراجعة) في خزائن الملفات المغلقة مع بروتوكولات واضحة للوصول إليها وعملية الإتلاف. إتلاف ملفات النسخ الورقية بمجرد توثيقها رقمياً في نظام إدارة البيانات الإلكتروني.

الخطوة 11. استخدام البيانات في اتخاذ القرارات

في الحالات التي يتغير فيها الوضع بسرعة، فإن التغذية الراجعة عند استخدامها جنباً إلى جنب مع بيانات الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم، تقدم أصواتاً واقتراحات إضافية يمكنها أن تساعد الفرق على تفسير وفهم تجربة المشاركين في البرنامج وتصوراتهم للخدمات وموظفي البرنامج. يتيح لنا التحليل المنتظم لبيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة المفصلة وعرض الاتجاهات في الشكاوى والتغذية الراجعة عبر عوامل نوع الجنس والعمر والإعاقة وغيرها من عوامل التنوع، تحسين دعمنا لجميع الأشخاص المتأثرين بالأزمة.

معايير الجودة: التحليل المنتظم لبيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة لتوفير تقارير سهلة الاستخدام وفي الوقت المناسب عن اتجاهات التغذية الراجعة والشكاوى للمراجعة واتخاذ القرارات والإجراءات.



الإجراءات الرئيسية في حالات الطوارئ



- استخدام اجتماعات استخلاص المعلومات وغيرها من اجتماعات التفكير لمراجعة اتجاهات التغذية الراجعة واتخاذ القرارات بشأن كيفية معالجة التغذية الراجعة والشكاوى المعلقة والرد عليها. إدراج آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة كبند دائم في جدول الأعمال. وكجزء من هذه الاجتماعات، السعي إلى:
 - إجراء تحليل منتظم للبيانات الكمية والنوعية لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة لتحديد الاتجاهات الأكبر وكيفية تغيرها كل شهر أو كل ربع سنة.



الحفاظ على بيانات
آلية التغذية
الراجعة والشكاوى
والاستجابة آمنة
من خلال حماية
كلمة المرور أو تشفير
نظم إدارة بيانات
الآلية وجميع الملفات
المرتبطة بها.



راجع معيار اليوصلة 11، الإجراء الرئيسي 3 ومعيار اليوصلة 11 الإجراء الرئيسي 4 للحصول على مزيد من الإرشادات حول تحليل بيانات الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم لإثراء اجتماعات التفكير.

- تحليل بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة من خلال كل قناة (نشطة وثابتة)، ونوع الجنس والعمر والخصائص الرئيسية الأخرى، وفئة آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، والمنطقة الجغرافية.
- تلخيص النقاط الرئيسية في التغذية الراجعة الواردة، مع ملاحظة الخصائص الرئيسية للأفراد الذين يشاركون التغذية الراجعة، مثل نوع الجنس والعمر والإعاقة والمنطقة الجغرافية.
- تتبع معدل الاستجابة للتغذية الراجعة والشكاوى، وحساب النسبة المئوية للاستجابة التي تفي بالزام المشروع بوقت الاستجابة ومتوسط وقت الاستجابة لكل فئة وقناة.
- تحديد أي أخطاء في إنجاز سجل آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة أو مخاوف تتعلق بجودة بيانات الآلية وحماية البيانات.

معيار الجودة: تثليث التغذية الراجعة والشكاوى مع بيانات الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم لإثراء عملية اتخاذ القرارات الجارية والإدارة التكيفية.



الإجراءات الرئيسية في حالات الطوارئ



- تثليث المنظورات المختلفة ومقارنتها ضمن التغذية الراجعة الواردة، كجزء من تفسير بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.
- تفسير بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة جنباً إلى جنب مع بيانات الرصد. قد تساعد بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في تحديد السياق أو تفسير قصور الأداء مقارنة بمؤشرات الرصد.
- إتاحة بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة لمديري البرامج وصانعي القرارات في نفس النماذج التي يسهل الوصول إليها كما في بيانات الرصد الأخرى، مثل ملخصات البيانات، والمرئيات، ولوحات المعلومات.

إثارة المخاوف

إذا تبين من تحليل بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة أن بعض القنوات لا يتم استخدامها - أو لا تستخدمها مجموعات معينة وفقاً لعوامل نوع الجنس والعمر وغير ذلك من عوامل التنوع - أو أن معدل أو وقت الاستجابة غير كافٍ لبعض التغذية الراجعة أو الشكاوى، قم بإثارة هذه المخاوف مباشرةً مع فرق البرنامج ذي الصلة حتى يتمكنوا من إجراء مزيد من التحقيق ومعالجة الثغرات في آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة حسب الاقتضاء.

الخطوة 12. تقييم فعالية آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة

مع تطور الوضع على أرض الواقع، يلزم ممارسات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة ان تتكيف أيضا مع التغيرات في تفضيلات الاتصال والفرص الجديدة للتواصل مع أفراد المجتمع المحلي والسعي للحصول على تغذية راجعة من قبلهم. يجب دمج عمليات التحقق المنتظمة من فعالية آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة المنتظمة في عمليات الرصد المستمرة وفي التقييمات في الوقت الحقيقي لارشاد أي تحسينات لازمة لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة وتطورها مع انتقال الاستجابة إلى برامج التعافي أو التنمية طويلة الأجل.

معييار الجودة: إجراء عمليات التحقق من فعالية آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة لضمان سلامة القنوات، وسهولة الوصول إليها والثقة بها من قِبل أعضاء المجتمع المحلي فيما يتصل بالتغذية الراجعة والشكاوى البرامجية والحساسة.

الإجراءات الرئيسية في حالات الطوارئ

- إدراج عمليات التحقق من الفعالية كجزء من التقييمات المقررة. ويمكن إدراج عمليات تحقق من الفعالية أكثر تواترا وخفة في أنشطة الرصد ما بعد التوزيع أو الرصد في المواقع.
- إدراج الأسئلة المتعلقة بآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في الاستطلاعات النهائية ومناقشات مجموعة التركيز لتقييم مستوى رضا أعضاء المجتمع المحلي عن استجابة الآلية، وإلى أي مدى استوفت الآلية احتياجاتهم من المعلومات والاتصالات.
- التفكير مع موظفي الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم، وموظفي البرامج والموظفين الميدانيين في نتائج التحقق من الفعالية لوضع خطة عمل لمعالجة أي ثغرات ومخاوف. يجب أن يشرف منسق الطوارئ على خطة العمل هذه لضمان المضي قدما بالتغييرات اللازمة.

معييار الجودة: استخدام التقييمات للمساهمة في تعلم المشاريع والوكالة حول آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة الفعالة.

الإجراءات الرئيسية في حالات الطوارئ

- كجزء من التقييم في الوقت الحقيقي، إدراج التحقق من فعالية آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في شروط المرجعية. إضافة مؤشرات إطار تعميم الحماية والأسئلة التوجيهية المتعلقة بالتغذية الراجعة والشكاوى في منهجيات التقييم. استخدام المؤشرات والأسئلة التوجيهية للتقييم الذاتي بشأن الثغرات الحالية ووضع خطة عمل لمعالجة القضايا ذات الأولوية.
- التحدث مع الموظفين لتحديد مدى اتضاح أدوار ومسؤوليات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة بالنسبة لهم، وفهم تجاربهم فيما يتعلق بالآلية، وتحديد الفرص المتاحة لتقديم دعم أفضل لهم في تنفيذ آلية فعالة للتغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.
- الاخذ في الاعتبار إعادة النظر في فعالية آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة خلال التقييمات النهائية اللاحقة أو المراجعات بعد العمل.

الأداة 12: التحقق من فعالية آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة

تقدم هذه الأداة الخطوات الرئيسية، وأسئلة التوجيه والتفكير لاستخدامها في المقابلات ومجموعات التركيز المرتبطة بعملية التحقق من فعالية آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة السنوية.

استخدام إطار تعميم الحماية في خدمات الإغاثة الكاثوليكية (PMF)*، مؤشرات التغذية الراجعة والشكاوى والأسئلة التوجيهية في الملحق 2 لتقييم فعالية آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة فيما يتعلق بسلامة وإمكانية الوصول وكرامة مختلف المشاركين في البرنامج.

*يمكن الاطلاع على إطار تعميم الحماية الكامل والأدوات والموارد المرتبطة به [هنا](#).

ما الذي يجعل آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة فعالة؟

يتم تلخيص الخصائص الرئيسية لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة الفعالة بحيث يمكن للفرق التفكير فيها عند رؤية التغييرات الهامة في الاستخدام.

- ◆ لدى الموظفين (الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم والبرامج) أدوار واضحة فيما يتصل بتنفيذ آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة ولديهم القدرة اللازمة للاضطلاع بهذه الأدوار.
- ◆ تُستخدم التغذية الراجعة والشكاوى في قرارات المشاريع الجارية.
- ◆ يتم تصعيد الشكاوى الحساسة فوراً وفقاً للبروتوكول الخاص بالوكالة.
- ◆ يدرك أعضاء المجتمع الغرض من آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، وكيفية الوصول إلى القنوات الفردية، وما الذي يمكن توقعه فيما يتعلق بالاستجابة.
- ◆ يستخدم الأفراد من مختلف فئات المجتمع آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة ويعتبرونها آمنة ويمكن الوصول إليها وسريعة الاستجابة.
- ◆ نسبة الرضا عن آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة مرتفعة بين الأفراد الذين قدموا تغذية راجعة أو شكاوى.
- ◆ جميع قنوات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة مستخدمة.
- ◆ يفي الجدول الزمني للاستجابة بالالتزام الذي قطعه الفرق أو يتجاوزه.
- ◆ يثق أعضاء المجتمع المحلي بآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.

الإغلاق

14

أرشفة البيانات
وتوثيق التعلم

13

تحديث خطة
الإغلاق وإبلاغها

مع نهاية مرحلة الإغلاق، يجب أن تكون الفرق قد اتمت التالي:

- ✓ تحديث خطة إغلاق آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة مع مسؤوليات واضحة لجميع الجهات المعنية، حسب الاقتضاء.
- ✓ إبلاغ خطة إغلاق آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة لأعضاء المجتمع والجهات المعنية.
- ✓ أرشفة بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة غير المعزفة وفقا لمتطلبات وممارسات حماية البيانات.
- ✓ توحيد جميع وثائق آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، بما في ذلك إجراءات التشغيل الموحدة، للرجوع إليها في المستقبل.

الخطوة 13. تحديث خطة الإغلاق وإبلاغها

مع استمرار حالة الطوارئ والتحول إلى برنامج التعافي طويل الأجل، يتم الإبلاغ عن التغييرات المتصلة بآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة لدعم المساءلة والحفاظ على الثقة. ستعتمد عملية الإغلاق على حجم التدخل في حالات الطوارئ، ونطاق آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة والقنوات المستخدمة. في ما يلي عدة سيناريوهات شائعة لإغلاق آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة:

- مع تحول الاستجابة إلى برنامج التعافي طويل الأجل، تتطور آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في نطاقها لتصبح أكثر ديمومة وهيكلية.
- بينما يتم إغلاق القنوات على مستوى المشروع عند اكتمال المشروع، تبقى القنوات على مستوى البرنامج القطري متاحة، ويتم تشجيع المجتمعات على مواصلة استخدام هذه القنوات لتقديم التغذية الراجعة والشكاوى.
- يتم إغلاق آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة بالكامل عند إنجاز المشروع، ويقوم الفريق بإبلاغ الجدول الزمني وعملية الإغلاق في وقت مبكر حتى يتمكن أفراد المجتمع المحلي من مشاركة التغذية الراجعة والشكاوى مسبقا حسب الحاجة.
- يتم تسليم آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة إلى المنظمات الشريكة عند إغلاق المشروع من خلال نقل أدوار ومسؤوليات الموظفين ودعم القدرات حسب الحاجة.

معيار الجودة: دمج إغلاق آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في قرارات وأنشطة إغلاق المشروع الأوسع.

الإجراءات الرئيسية في حالات الطوارئ

- تقييم جدوى الحفاظ على آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة (في نطاقها الكامل أو الجزئي) مع القيادة العليا، ومنسق الطوارئ، والشركاء، والمنظمات النظيرة عندما تكون ضمن ترتيبات الاتحاد.
- تحديد أي احتياجات لتعزيز القدرات تتعلق بتنفيذ وإدارة آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.

معيّار الجودة: إبلاغ المجتمعات المحلية والجهات المعنية الأخرى بشأن خطة الإغلاق.



الإجراءات الرئيسية في حالات الطوارئ



- تقديم معلومات واضحة حول خطط إغلاق آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة للشركاء، وأعضاء الاتحاد، وأعضاء المجتمع المحلي وغيرهم من الجهات المعنية. شرح الجدول الزمني والخطوات التي سيتم اتباعها.
- تحديث المواد الموجودة أو تطوير مواد جديدة مع رسائل الإغلاق. وترجمتها إلى اللغات المحلية واختبارها مع أفراد المجتمع المحلي لضمان تلقي الرسائل بوضوح.



أرشفة بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة وفقاً لمتطلبات الجهات المانحة والحكومة والوكالة.

الخطوة 14. أرشفة البيانات وتوثيق التعلم

أثناء الإغلاق، يجب على الفرق أرشفة بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة وفقاً لمتطلبات الجهات المانحة والحكومة والوكالة والتي يتم تطبيقها على جميع بيانات الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم. ستقوم الفرق، كحد أدنى، بإلغاء جميع معلومات التعريف الشخصية في مجموعة بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة قبل أرشفتها، ولكن قد تكون هناك حاجة إلى ممارسات إضافية لحماية البيانات في سياق التشغيل (الرجوع إلى [المبادئ التوجيهية لإلغاء تعريف البيانات في خدمات الإغاثة الكاثوليكية](#) للحصول على معلومات إضافية). بالإضافة إلى ذلك، لدى الفرق فرصة أثناء الإغلاق للتفكير في تنفيذ آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة من خلال إجراء مراجعة خفيفة بعد العمل وبالتالي المساهمة في جودة التعلم وآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.

معيّار الجودة: تطبيق قيم ومبادئ البيانات المسؤولة عند أرشفة مجموعات بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.



الإجراءات الرئيسية في حالات الطوارئ



مراجعة متطلبات الجهات المانحة:

- إذا كانت هناك متطلبات من قبل الجهات المانحة أو لوائح وطنية بشأن مشاركة وأرشفة مجموعات البيانات، يجب التشاور مع فريق حماية البيانات وفرق الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم لإنهاء الخطوات الرئيسية المتصلة ببيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.
- في حالة عدم وجود متطلبات أو لوائح من قبل الجهات المانحة أو الوطنية، أرشفة أو الاحتفاظ ببيانات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة غير المعروفة لمدة عامين قبل إتلافها أو حذفها
- إلغاء تعريف البيانات عن طريق إزالة جميع معلومات التعريف الشخصية:
 - إزالة الاسم ورقم الهاتف وتاريخ الميلاد (يمكن الاحتفاظ بالعمر).
 - إذا تضمنت التغذية الراجعة أو الشكاوى أسماء أو مواقع أو أنشطة محددة، إلغاء المراجع في السرد الموثق للتغذية الراجعة أو الشكاوى.

راجع المبادئ التوجيهية لإلغاء تعريف البيانات في خدمات الإغاثة الكاثوليكية للحصول على مزيد من المعلومات.

معيار الجودة: التواصل مع مجموعات البرامج والرصد والتقييم والمساءلة والتعلم والجهات المعنية الأخرى بشأن التعلم من تصميم وتنفيذ وإغلاق آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.

الإجراءات الرئيسية في حالات الطوارئ

- إدراج الأسئلة المتعلقة بآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في اجتماعات التقييم والتفكير، مثل المراجعات ما بعد العمل والتقييم النهائي.
- إبلاغ هذه النتائج إلى الجهات المعنية ذات الصلة، بما في ذلك عن طريق اجتماعات التنسيق.

ملاحق الطوارئ

الملحق 1: أدوات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة لكل مرحلة من مراحل دورة المشروع

مرحلة التصميم

الأدوات

- الأداة 1: فئات التغذية الراجعة والشكاوى
- الأداة 2: قائمة مراجعة تحليل السياق
- الأداة 3: إيجابيات وسلبيات قنوات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة
- الأداة 4: اللغة المعيارية لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في مقترحات البرامج (يرجى الاطلاع على مجلد [BHA Agency Resources](#) على موقع [SharePoint](#))
- ➔ للوصول إلى هذا المصدر
- الأداة 5: قائمة المهارات والكفاءات الخاصة بآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة

المصادر الرئيسية

- مجموعة بدء التغذية الراجعة (IFRC 2019)، الأداة 15
- نموذج ورقة عمل تخطيط (SMILER+FCRM) ➔

مرحلة بدء العمل

الأدوات

- الأداة 1: فئات التغذية الراجعة والشكاوى
- الأداة 6: نموذج إجراءات التشغيل الموحدة لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة
- الأداة 7: إنشاء سجل للتغذية الراجعة والشكاوى
- الأداة 9: قائمة مراجعة المعلومات التي يتم مشاركتها مع المجتمعات
- الأداة 10: جدول الأدوار والمسؤوليات في آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة
- الأداة 11: أسئلة مقابلات المناصب الوظيفية لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة

المصادر الرئيسية

- قيم ومبادئ البيانات المسؤولة في خدمات الإغاثة الكاثوليكية ➔
- أفضل الممارسات لمشاركة البيانات ➔
- المبادئ التوجيهية لالغاء تعريف البيانات في خدمات الإغاثة الكاثوليكية ➔
- الحماية على موقع (Sharepoint) ➔
- أداة تخفيف مخاطر الخصوصية ➔

مرحلة التنفيذ

الأدوات

- الأداة 6: نموذج إجراءات التشغيل الموحدة لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة

المصادر الرئيسية

- معيار البوصلة ١١، الاجراء الرئيسي ٣
- معيار البوصلة ١١، الاجراء الرئيسي ٤
- المشاورات المجتمعية بشأن آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، مجموعة أدوات تقوية الشركاء في الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين (SPSEA)، النشرة ٢، ص ٩٢
- الحوار المجتمعي بشأن الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين، مجموعة أدوات (SPSEA)، الأداة ٦، ص ٢٢٦

مرحلة الإغلاق

المصادر الرئيسية

- المبادئ التوجيهية لالغاء تعريف البيانات في خدمات الإغاثة الكاثوليكية ➔
- إرشادات المراجعة بعد العمل (تقييم أفضل 2019)

الملحق 2: إطار تعميم الحماية في خدمات الإغاثة الكاثوليكية (PMF) مؤشرات التغذية الراجعة والشكاوى

يمكن الاطلاع على الأسئلة التوجيهية لمزيد من تقييم المؤشرات الواردة أدناه في دليل العمليات الميدانية في حالات الطوارئ، إطار تعميم الحماية، الملحق 2، ص 12-14. يمكن تصنيف كل مؤشر بوحدة من ثلاث طرق (استيفاء بالكامل / استيفاء جزئي / عدم استيفاء). الأمر متروك للفرق لتحديد الطريقة التي يستخدمونها للتصنيف (على سبيل المثال بالأرقام، الألوان، الحروف، وما إلى ذلك).

مثال على طرق تسجيل المؤشرات

أخضر	1	ذهبي	تم استيفاء هذه المؤشرات بالكامل/ يجري تنفيذ جميع الإجراءات
أصفر	2	فضي	تم استيفاء هذه المؤشرات جزئياً / يجري تنفيذ بعض الإجراءات
أحمر	3	برونز	لم يتم استيفاء هذه المؤشرات / لا يجري تنفيذ أي من الإجراءات

ملاحظات	التصنيف	المؤشرات	ماذا يعني هذا	آليات التغذية الراجعة والشكاوى
		5.1	يتم استشارة مجموعات متنوعة بشأن القنوات المناسبة والسياقية المحددة للتغذية الراجعة والشكاوى، ولا سيما تلك ذات الطابع الحساس، بما في ذلك مزاعم الاستغلال والانتهاك الجنسيين والاحتيال والفساد.	المجتمعات والأفراد قادرون على تقديم التغذية الراجعة والشكاوى بطريقة آمنة وكريمة وسريّة، ويتلقون الاستجابة المناسبة عندما يفعلون ذلك
		5.2	تتاح لمختلف المجموعات إمكانية الوصول إلى آليات الشكاوى والتغذية الراجعة، وهي على دراية تامة بكيفية استخدامها، وتفهم كيفية إدارة الشكاوى/التغذية الراجعة، وكذلك متى تتوقع الاستجابة.	
		5.3	يتخذ الموظفون اجراءات بشأن التغذية الراجعة والشكاوى في الوقت المناسب وبطريقة عادلة وملائمة تُعطي الأولوية لسلامة مقدم الشكاوى والمتضررين في جميع المراحل.	
		5.4	يفهم الموظفون النظام الإداري القائم لدعم معالجة الشكاوى الحساسة، بما في ذلك الإجراء الرامي إلى ضمان الحصول على الدعم اللازم لمقدمي الشكاوى وخاصة الناجين من الاستغلال والانتهاك الجنسيين.	
		5.5	يحيل الموظفون الشكاوى التي لا تقع ضمن نطاق عمل المنظمة إلى طرف ذي صلة.	



Catholic Relief Services | 228 W. Lexington Street, Baltimore, MD 21201, USA
crs.org | crsespanol.org