



دليل آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة



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

شكر وتقدير

تم تطوير هذا الدليل من قبل إيزابيلا جان، وكلارا هاغنز، وإيمي أندرسون، وأودي أرشامبو، بمساهمة من أوريليا سانت - جاست. استفاد الدليل من عدة جولات من المراجعات والمدخلات التي قدمها موظفو خدمات الإغاثة الكاثوليكية الذين يمثلون مختلف الإدارات الفنية، بالإضافة إلى اختبار الأدوات من جانب الفرق القطرية في فيتنام والهند ومالي وأوغندا. يود المؤلفون أن يشكروا موظفي خدمات الإغاثة الكاثوليكية (CRS) الذين قدموا مدخلات واقتراحات خلال مرحلتى المراجعة والاختبار، الأمر الذي أدى إلى تحسين فائدة الدليل ونوعيته إلى حد كبير: كايت باور، سيفرين شيفريل، شاريتي كوفي - غريبين، فيليدا دزينو - سيلاجيتش، جيسون إنديا، عمار غانا، آلان جراندني، ويلسون جو، ميجان غونينغ، أنجنا جورو، سامانثا هوت، بروس لوا، تارالين ليون، غريغوري ماكابيل، ميشيل ماري، دونا مكماهون، فيرونیکا مويو، ثي نجوين، أشلين نيمو، أوجين بلافيفسكي، مايا راو، ميشلان سان ديبغو ولوسي شتاينتس. قام سلوفيج بانغ بتحرير وتصميم الدليل.

لقد أثرى تطوير هذا الدليل وما رافقه من خلاصة وافية للأدوات خبرة وموارد المنظمات النظيرة والشبكات والفرق العاملة الملتزمة بتحسين المساءلة أمام المجتمعات المحلية وتعزيز ممارسات التغذية الراجعة والشكاوى. من بين المنظمات التي أثرت هذا الدليل بمواردها الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، تحالف المعايير الإنسانية الأساسية (CHS Alliance)، واللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (IASC)، ومنظمة كير (CARE)، ومنظمة "Plan International"، ومنظمة أوكسفام (Oxfam)، ولجنة الإنقاذ الدولية، وفيلق الرحمة "Mercy Corps".

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 والتخفيف من خلال برامج في الاستجابة لحالات الطوارئ، وفيروس نقص المناعة البشرية (HIV)، والصحة والزراعة والتعليم، وتمويل المشاريع الصغيرة وبناء السلام.

© 2021 خدمات الإغاثة الكاثوليكية. جميع الحقوق محفوظة.

مسمى إيقونات للشروع: التغذية الراجعة - جيني تومبوك | مدلول الكلمات والقاموس والعناية - أدريان كوكيه | الجودة - جريجور كريسنار | الحوار - شاشانك سينغ | البيانات - وكالة كرياتيك الإبداعية | الأذن - كاماكش | هام - بوهدان بورميش | الرسائل المحظورة - سالفا سانتوس | البريد الإلكتروني - بوكومارتنس | السيارة - تشو نيكس | الحادثة - شاشانك سينغ | الإجماع - سيلفيو أوجوج | الموارد - هربن | التعاون - سوهيون جونج | القفل - موسيلو | الاستئناف - أولميكون.

المحتويات

1	خارطة طريق الدليل
2	المقدمة
5	القسم الأول لمحة عامة عن آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة
5	الغرض والمنفعة
5	البيئة التمكينية
7	خطوات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة
8	معايير الجودة
10	فئات التغذية الراجعة والشكاوى
11	القسم الثاني: آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة ودورة المشروع
11	الفصل 1: التصميم
14	الخطوة 1. تحديد نطاق آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة
18	الخطوة 2. إجراء تحليل السياق
19	الخطوة 3. اختيار قنوات التغذية الراجعة
23	الخطوة 4. التخطيط لتوفير موارد كافية وتخصيصها
29	الفصل 2: بدء العمل
30	الخطوة 5. إنشاء قنوات وإجراءات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة
39	الخطوة 6. خلق بيئة تمكينية
45	الخطوة 7. إعلام المجتمعات المحلية والجهات المعنية بشأن آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة
49	الفصل 3: التنفيذ
50	الخطوة 8. طلب تقديم التغذية الراجعة والشكاوى وإقرارها
53	الخطوة 9. الاستجابة للتغذية الراجعة والشكاوى
58	الخطوة 10. توثيق وإدارة البيانات
59	الخطوة 11. استخدام البيانات في اتخاذ القرارات
61	الخطوة 12. تقييم فعالية آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة
64	الفصل 4: الإغلاق
65	الخطوة 13. تحديث خطة الإغلاق وإبلاغها
66	الخطوة 14. أرشفة البيانات وتوثيق التعلم
68	قائمة المصطلحات

الاختصارات

المراجعة بعد العمل	AAR
المعيار الإنساني الأساسي	CHS
البرنامج القطري	CP
خدمات الإغاثة الكاثوليكية	CRS
دليل العمليات الميدانية في حالات الطوارئ	EFOM
الأسئلة المتداولة	FAQ
آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة	FCRM
مناقشة مجموعات التركيز	FGD
العنف القائم على النوع الاجتماعي	GBV
رئيس البرامج	HoP
رئيس العمليات	HoOps
المقر الرئيسي	HQ
اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات	IASC
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل التنمية	ICT4D
الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر	IFRC
مقابلة مع مقدمي المعلومات الرئيسيين	KII
الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم	MEAL
مذكرة تفاهم	MoU
مكتب المستشار العام	OGC
تقييمات الأثر على الخصوصية	PIA
مدير المشروع	PM
معلومات التعريف الشخصية	PII
إطار تعميم الحماية	PMF
فريق عمل تعميم الحماية	PMWG
الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين	PSEA
الاستغلال والانتهاك الجنسيين	SEA
القياس البسيط لمؤشرات التعلم والتقارير القائمة على الأدلة	SMILER+
إجراءات التشغيل الموحدة	SOPs

خارطة طريق الدليل

يتضمن دليل آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة (FCRM) الأقسام والفصول التالية:

المقدمة تعرض دور آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في دعم القيم والمبادئ والالتزامات التنظيمية لخدمات الإغاثة الكاثوليكية المتعلقة بالمساءلة والحماية والإدارة التكميفية.



القسم الأول يقدم لمحة عامة عن آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة وهو ذو صلة بجميع موظفي وشركاء خدمات الإغاثة الكاثوليكية، بما في ذلك القيادة العليا. يعرض هذا القسم خطوات ومعايير الجودة لتصميم آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، وبدء العمل بها وتنفيذها وإغلاقها.



القسم الثاني يوضح معايير جودة آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في كل خطوة من خطوات الآلية، فضلا عن الممارسات المتعلقة بطلب التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة لها، الحساسية منها والبرامجية على حد سواء. يُخصص هذا القسم لمديري المشاريع، وموظفي البرامج، وموظفي الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم (MEAL)، وموظفي برامج الطوارئ في الاستجابات المطولة أو طويلة الأجل، وأي موظفين آخرين يشرفون على تصميم آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة وبدء العمل بها وتنفيذها وإغلاقها. تحدد الفصول الواردة في هذا القسم الخطوات الأربع لدورة المشروع.



آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في حالات الطوارئ تحدد الإجراءات الرئيسية لتطبيق معايير جودة الآلية في الاستجابة السريعة لحالات الطوارئ، والمراحل الأولى للاستجابات الطارئة، والتعافي المبكر. يتصل هذا الدليل بفرق الاستجابة لحالات الطوارئ وفرق التعافي المبكر، في مجال البرمجة والرصد والتقييم والمساءلة والتعلم على حد سواء، وفرق عمليات البرامج القطرية التي تدعم هذه الاستجابات. قم بزيارة موقع [EFOM](#) [site](#) للوصول إلى دليل آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في حالات الطوارئ.



مجموعة الأدوات الرئيسية الخاصة بآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة تتألف من 12 أداة عملية يتم استخدامها من قبل الفرق وتكييفها في ممارسة آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة. هذه الأدوات مرفقة بملف (PDF) لتسهيل تنزيلها، أو يمكن تنزيلها من موقع [EFOM FCRM](#) على الانترنت.



قائمة المصطلحات الرئيسية.



مقدمة

طورت خدمات الإغاثة الكاثوليكية هذا الدليل لتعزيز آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة لجميع البرامج والاستجابات والسياقات التي تعمل فيها. تساعد هذه الآليات على ضمان اتخاذ القرارات البرامجية والتشغيلية مدعومة بوجهات النظر والأولويات المحلية، وتساهم في حماية المشاركين في البرنامج من التأثيرات والسلوكيات الضارة. تنجح هذه الآليات عندما تدعمها موارد مالية وبشرية كافية، وترتبط بالنظم والخوافز المؤسسية لدعم المساءلة والحماية والتحسين المستمر للخدمات والبرامج.

“غالبا ما يتم اختصار “آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة” إلى “آلية التغذية الراجعة والشكاوى” أو “آلية التغذية الراجعة”. ويمكن أن تشمل “التغذية الراجعة” كل من التغذية الراجعة والشكاوى.

يرتبط طلب التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة لها بالقيم التنظيمية مثل وضع حقوق وكرامة وأولويات واحتياجات الأشخاص المتأثرين بالأزمة والفقر والظلم، في صميم كل ما تفعله خدمات الإغاثة الكاثوليكية (CRS). تعتمد مساهمات خدمات الإغاثة الكاثوليكية في التغيير الاجتماعي والتنمية على نوعية وأصالة العلاقات والشراكات والتضامن، وبالتالي، تم تصميم هذا الدليل لتعزيز الممارسات التي تدعم [المبادئ التوجيهية](#) لخدمات الإغاثة الكاثوليكية، والممارسات الأخلاقية، ونهج التنمية البشرية المتكاملة، والتعاليم الاجتماعية الكاثوليكية.¹

يستند هذا الدليل على التعلم من جانب الوكالة والممارسات الجيدة التي تتبعها في مجال العمل، ويتوافق مع سياسات الحماية ونظام الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم الخاص بخدمات الإغاثة الكاثوليكية. علاوة على ذلك، يعزز الدليل الدور الذي تؤديه آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في الإنصاف والإدماج، والقيادة المحلية والحماية، على النحو الوارد في معايير الجودة لبرنامج خدمات الإغاثة الكاثوليكية (CRS 2021)². تدعم آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة هذه الكفاءات الأساسية لتنفيذ [استراتيجية خدمات الإغاثة الكاثوليكية 2030](#):

- **الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم:** يساهم الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم على مستوى عال من الجودة في تحقيق أداء برامجي متفوق وفي ضمان الجودة، الأمر الذي يثري التنمية البشرية المتكاملة بمرور الوقت. بناء على ذلك، تستثمر خدمات الإغاثة الكاثوليكية في توثيق وتقاسم نجاحاتنا وإخفاقاتنا وتعلمنا مع الجماهير الداخلية والخارجية على حد سواء، من أجل تحسين حياة الناس الذين نخدمهم في نهاية المطاف.
- **حماية الأشخاص المستضعفين:** تلتزم خدمات الإغاثة الكاثوليكية بالتمسك بأعلى معايير حماية الأشخاص الذين نخدمهم. وستعمل المنظمة باستمرار على تعزيز سياساتها وممارساتها وإجراءاتها لضمان ألا يلحق الموظفون والعمليات والبرامج ضررا بالأطفال والبالغين المستضعفين، وألا تعرضهم لخطر الاذى وسوء المعاملة.³

يعكس هذا الدليل عمل خدمات الإغاثة الكاثوليكية كجزء من فريق عمل تعميم الحماية (PMWG)، وينبغي استخدامه جنبا إلى جنب مع [إطار تعميم الحماية](#) لتعزيز سلامة وكرامة جميع المشاركين في البرنامج وإمكانية حصولهم على الدعم والخدمات الأساسية على نحو مفيد.

1. تشكل التنمية البشرية المتكاملة (IHD) أهمية أساسية لاستراتيجية خدمات الإغاثة الكاثوليكية والعمل الذي تقوم به مع الشركاء. يؤكد هذا المفهوم، القائم على التعاليم الاجتماعية الكاثوليكية، أن التنمية البشرية لا يمكن اختزالها أو فصلها إلى أجزاء مكونة.

2. تشير معايير جودة برنامج خدمات الإغاثة الكاثوليكية لعام 2021 إلى آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في المعايير 2.5 (الإنصاف والشمول) و 6.2 (القيادة المحلية) و 10.5 (الحماية). معايير جودة البرامج [O](#) متاحة على موقع CRS SharePoint.

3. بأيديهم: استراتيجية خدمات الإغاثة الكاثوليكية 2030 (CRS) ص25.

FCRMs help ensure programmatic and operational decisions are informed by local perspectives and priorities, and contribute to the protection of program participants.

استند تطوير هذا الدليل الى وثائق التوجيه ذات الصلة وممارسات العديد من المنظمات النظيرة، بالإضافة إلى المعايير المعمول بها على مستوى القطاع، مثل  **المعيار الإنساني الأساسي (CHS)** والتوجيهات الصادرة عن مجموعة النتائج 2 التابعة للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن المساءلة والإدماج. تتكامل ممارسات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في خدمات الإغاثة الكاثوليكية مع معايير إدارة مشروع **البوصلة**  ومع نهج دليل القياس البسيط لمؤشرات التعلم والتقارير القائمة على الأدلة (**SMILER+**)  لتطوير نظام الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم.

الشكاوى مرحب بها وتم معالجتها



تلتزم خدمات الإغاثة الكاثوليكية، بوصفها عضواً في تحالف المعايير الإنسانية الأساسية (CHS Alliance)، بتطبيق وتعزيز المعيار الإنساني الأساسي عبر برامج التنمية والطوارئ. ستجري خدمات الإغاثة الكاثوليكية تقييمات ذاتية نصف سنوية في ضوء جميع الالتزامات المتعلقة بالمعيار الأساسي الإنساني، لتحسين الأداء وتعزيز الجودة والمساءلة في البرامج والعمليات. ينص معيار الجودة الذي حدده تحالف المعايير الإنسانية الأساسية فيما يتعلق بآليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة على أن الشكاوى مرحب بها وتم معالجتها (المعيار الإنساني الأساسي - الالتزام رقم 5). التقييم الذاتي للالتزام 5 من المعايير الإنسانية الأساسية: المجتمعات والأشخاص المتضررين من الأزمات يمكنهم الوصول إلى آليات آمنة ومتجاوبة للتعامل مع الشكاوى، وستسعى خدمات الإغاثة الكاثوليكية إلى الحصول على وجهات نظر وآراء الشركاء وأعضاء المجتمع المحلي بشأن آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة القائمة ووضع خطة عمل لتعزيزها كنتيجة لكل دورة تقييم.

يسترشد الدليل أيضاً بمبدأ التبعية⁴ في نظام خدمات الإغاثة الكاثوليكية، ويشجع على المشاركة في تصميم وتنفيذ آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة لتعزيز القيادة المحلية. المنظمات الوطنية والمحلية هي موجودة على أرض الواقع قبل وأثناء وبعد فترة طويلة من انتهاء الأزمة، ولديها علاقات طويلة الأمد مع المجتمعات المحلية المدعومة من قبل خدمات الإغاثة الكاثوليكية. تلعب هذه المنظمات الشريكة دوراً رئيسياً في ضمان المساءلة وإدارة البرامج التكيفية التي تعزز الثقة والعلاقات، وتركز على حقوق أعضاء المجتمع وأصواتهم وخياراتهم. وتقديراً لهذه العلاقات الأولية، يوصى بأن يواصل الشركاء العمل بآليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة بعد انتهاء المشروع من أجل استمرارية المساءلة والحماية. في جميع الشراكات، ينبغي فهم واحترام السياسات القائمة للشركاء بشأن المساءلة أمام المجتمعات المحلية، وإدماج أي من آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة للشركاء في الآلية الجديدة..

4. التبعية هو فهم أن المجتمعات، الأقرب إلى التحديات، هم الحرفيون في تميمتهم الخاصة.

القسم الأول: لمحة عامة على آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة

الغرض والمنفعة

FCRMs support the consistent practice of listening to and using local input in decisions that affect people's safety, lives and livelihoods.

تبين التجربة المستمدة من خدمات الإغاثة الكاثوليكية وشركائنا أن آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة المصممة جيداً تدعم الممارسة الثابتة المتمثلة في الاستماع إلى المدخلات المحلية واستخدامها في اتخاذ القرارات التي تؤثر على سلامة الناس وحياتهم وسبل معيشتهم. إن فوائد آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة مترابطة وتدعم احتياجات خدمات الإغاثة الكاثوليكية وشركائنا والمجتمعات التي نخدمها:

- **ملاءمة البرنامج وجودة آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة** تدعم الممارسة المستمرة التي تتمثل بالاستماع، وطلب التغذية الراجعة والشكاوى حول الخدمات المدعومة من قبل خدمات الإغاثة الكاثوليكية، واستخدام هذه المعلومات في صنع القرار. كما يمكن لفرق البرنامج استخدام التغذية الراجعة لاختبار الافتراضات ونظريات التغيير وفهم السياق. العمل على التغذية الراجعة في الوقت المناسب يحسن البرامج يجعلها وثيقة الصلة بالموضوع وملائمة للسياق، وموجهة بشكل أفضل، وحساسة للنزاع، وقابلة للتكيف.⁵
- **آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة الخاصة بالمساءلة** هي إحدى الوسائل التي يمكن للناس من خلالها المطالبة بحقوقهم واستحقاقاتهم. تُظهر خدمات الإغاثة الكاثوليكية مسؤوليتها واستجابتها واحترامها من خلال تقييم مدخلات المجتمع المحلي، والعمل الجاد للحفاظ على التواصل المفتوح والثقة، وتحمل المسؤولية عن القرارات والإجراءات المتخذة في الشراكات والمشاريع. عندما يبحث الموظفون والشركاء بنشاط عن التغذية الراجعة من المجتمع وترتيبها حسب الأولوية، فإن ذلك يساعد على تصحيح عدم التوازن القائم في القوى من خلال تمكين المدخلات المحلية من تشكيل البرامج والعمليات.
- **تُمكن آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة الخاصة بالحماية والصون في خدمات الإغاثة الكاثوليكية** من معرفة الشواغل المتعلقة بالحماية والصون والاستجابة لها في الوقت الحقيقي - مثل سوء السلوك من جانب خدمات الإغاثة الكاثوليكية أو موظفي المؤسسة الشريكة أو المنظمات الأخرى العاملة في السياق المحلي - فضلاً عن التغييرات في الأمن أو المخاطر التي تهدد سلامة الناس. تكمن أهمية هذه المعلومات في ضمان قيام خدمات الإغاثة الكاثوليكية وشركائنا بتقديم برامج آمنة وكريمة، وتحديد ومعالجة المخاطر المحتملة التي تنشأ أو تزيد من خلال البرامج، والإبلاغ عن مزاعم سوء المعاملة والاستغلال والفساد.

Allegation

An assertion of facts that are intended to be proved or during an internal investigation procedure.

البيئة التكنينية

تتطلب عمليات التغذية الراجعة الفعالة ثقافة الاستماع والتفكير والتحليل والتكيف. وبالتالي، تتطلب آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة التي تعمل بشكل جيد بيئة تمكينية ومهارات تقنية، وتغييرات في سلوكيات فرق البرامج والشركاء. تتحمل القيادة العليا مسؤولية مباشرة عن تهيئة بيئة تمكينية للمساءلة، وتعزيز ثقافة تنظيمية للانفتاح على تلقي التغذية الراجعة والشكاوى، والاستجابة لها داخلياً وخارجياً.

5. تشير حالة النظام الإنساني 2018 (ALNAP 2018) إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التغذية الراجعة والمشاورات مع زيادة ملاءمة البرنامج وجودته.

هناك استراتيجيات مختلفة متاحة لتمكين مثل هذه البيئة، وأفضل طريقة هي القيادة بالقودة:



مراجعة بيانات آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة ينبغي للقيادات

العليا أن تتحقق بانتظام من مدى استجابة آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، وان تطلب الحصول على اتجاهات التغذية الراجعة لإثراء القرارات البرامجية والتنفيذية، وتحديث موظفي البرنامج والمشاركين فيه بشأن القرارات المتخذة استجابة لاتجاهات التغذية الراجعة على النطاق الأوسع.

المساءلة الجماعية ينبغي على القيادة

العليا مشاركة الاتجاهات ذات الصلة بالتغذية الراجعة للمجتمعات المحلية مع المنظمات النظيرة في الاجتماعات التنسيقية التي تُعقد على مستوى المجموعات أو على المستوى القطري، لإثراء المساءلة الجماعية عبر الاستجابة الشاملة، والاتحادات والشركات.



الاستجابة للموظفين ترهن القيادات العليا

على التزامها الكامل بالمساءلة من خلال استجابتها لملاحظات الموظفين. لدى الموظفين منظورات قيمة يمكن أن تحسن من أهمية ونوعية الخدمات والمشاريع. ويساعد كبار المديرين، من خلال وضع نماذج لعملية التغذية الراجعة والاستجابة داخليا، في تحديد أسلوب عمل جميع الموظفين ليكونوا مسؤولين أمام المجتمعات المحلية والمشاركين في البرنامج والشركاء.



ثقافة التغذية الراجعة تُظهر القيادات العليا

أهمية المساءلة عندما تقوم بشكل روتيني بوضع نماذج للاتجاهات والسلوكيات التي لا يُنظر فيها إلى التغذية الراجعة على أنها تهديد ولكن على أنها فرصة للرد أو التحسين، وحيث يعتبر الاتصال الشفاف والمتجاوب في الاتجاهين أمرا أساسيا للإدارة التكيفية وللعمل بفعالية. وهذا يشمل توفير بيئة آمنة للموظفين وأفراد المجتمع المحلي للإبلاغ عن المسائل المتعلقة بالحماية.



تعميم مراعاة المنظور المؤسسي يمكن

للقيادة العليا إظهار التزامها بالمساءلة والقيم التي تقوم عليها آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة من خلال ضمان إدماج التغذية الراجعة للمجتمع المحلي، والالتزام بالحماية والصون، في ما يلي:

- استراتيجيات البلد أو الاستجابة
- عمليات التوظيف
- تعيين الموظفين
- خطط التطوير المهني
- عمليات إدارة الأداء
- اتفاقيات الشراكة أو مذكرات التفاهم
- التقارير الداخلية والخارجية



موارد آليات التغذية الراجعة والشكاوى

والاستجابة يمكن للقيادة العليا أن تضمن فعالية آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة من خلال تخصيص الموارد البشرية والمالية الكافية، وتوضيح الأدوار والمسؤوليات المتعلقة بوظائفها، وعمليات صنع القرار استجابةً للتغذية الراجعة.

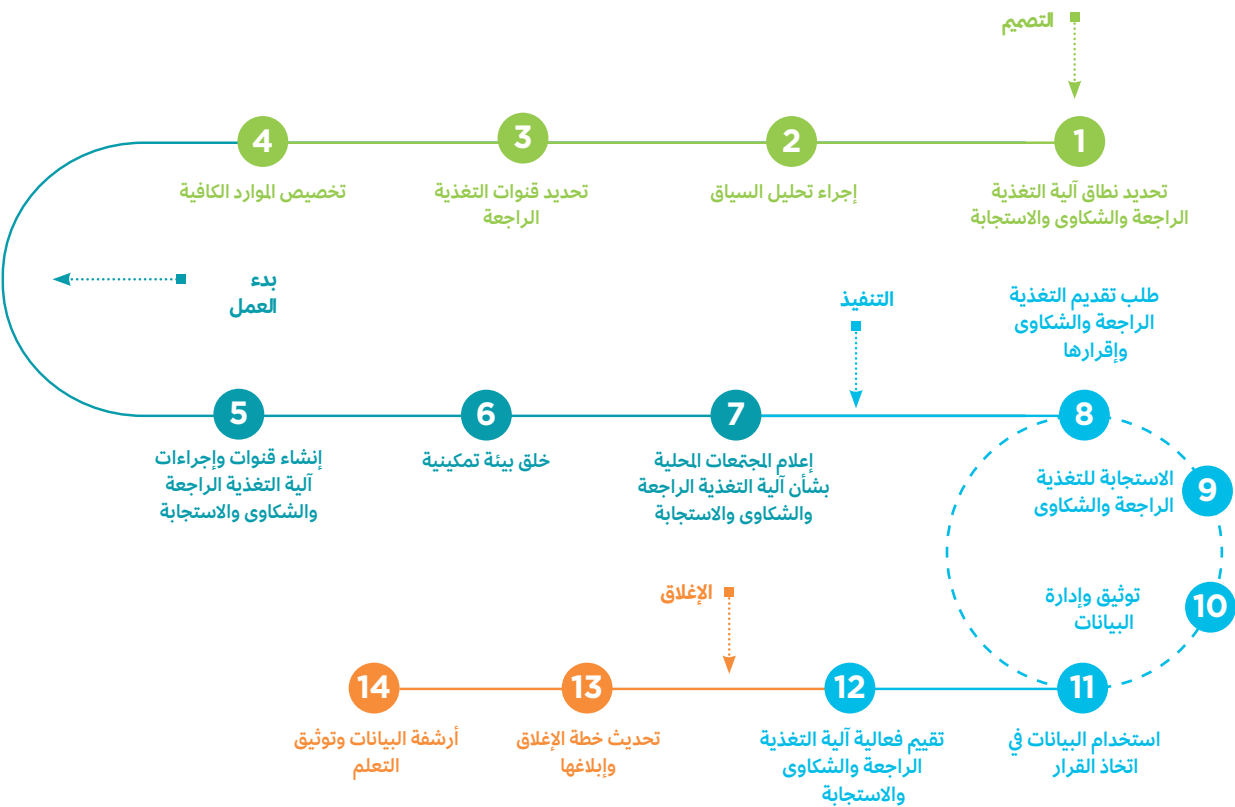


آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة

في الشراكة يمكن للمناقشات الأولية بين كبار القادة توضيح التوقعات المتعلقة بآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة وإدارة المخاطر لضمان احترام النظم المنشأة وإدراج السياسات والإجراءات القائمة، والإسهام في استدامة هذه الآليات قدر الإمكان.

خطوات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة

يتم تنظيم خطوات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في هذا الدليل حسب مراحل دورة المشروع من التصميم والبدء والتنفيذ والإغلاق. ويمكن أيضاً تطبيق هذه الخطوات خارج دورة المشروع عند تطوير آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة على مستوى البرنامج القطري أو عند تحسين الآليات القائمة. ويرد أدناه وصف للخطوات في كل مرحلة.



الشكل 1: خطوات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة

التعريف بالبوصلة

تُنظم خطوات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في خدمات الإغاثة الكاثوليكية من خلال أربع مراحل لإدارة المشروع، والتي تدعم إدارة الجودة لحالات الطوارئ ومشاريع التنمية عبر الوكالة. يتم تشجيع الفرق على دمج أنشطة آلية

التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في معايير إدارة المشروع الـ 18 وما يتصل بها من إجراءات رئيسية على النحو الوارد في موقع البوصلة على الإنترنت. يشار إلى الفرص الرئيسية للاندماج مع البوصلة في جميع أجزاء الدليل بأيقونة البوصلة.



- **التصميم** تركز الخطوات الرئيسية للتصميم على تحليل السياق المحلي، واختيار قنوات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة على أساس تفضيلات الاتصالات المجتمعية والميزانية الكافية، وتعيين موظفين لجودة البدء والتنفيذ والإغلاق.
- **بدء العمل** يضع موظفو المشروع وموظفو الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم إجراءات تشغيلية موحدة لآليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، ويتعاونون على إنشاء القنوات والبروتوكولات المناسبة للآلية، وتدريب الموظفين، وتوفير الاتصال والتوجيه حول آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة للمجتمعات المحلية.
- **التنفيذ** يتم توثيق التغذية الراجعة والشكاوى المتعلقة بالتنفيذ وإقرارها، وتحليلها ومشاركتها مع الموظفين المعنيين من أجل الاستجابة واتخاذ الإجراءات في الوقت المناسب، أو إحالتها إلى خارج المنظمة. يشمل العمل تكييف البرامج في الوقت الحقيقي والتفكير فيها لإثراء التحسينات المستقبلية. يتم تحديث آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة حسب الحاجة أثناء التنفيذ لتحقيق الفعالية والفائدة المثلى.
- **الإغلاق** يتم إزالة البيانات التي تم تحديدها في آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة وأرشفتها. تُدمج آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في نظم تنظيمية أكبر، وتُسلّم إلى الشركاء أو تُغلق. تتقاسم فرق تصميم المشاريع نتائج التقييم المتصلة بآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، بما في ذلك اتجاهات التغذية الراجعة الأوسع نطاقاً ومساهمة الآلية في تحسين نوعية البرنامج وتأثيره، لإثراء المقترحات المستقبلية وعمليات التصميم.

فكر في المساءلة

يجب أن يكون الالتزام بالمساءلة والحماية هو الأولوية في أذهان الموظفين أثناء قيامهم بتنفيذ آلية التغذية الراجعة والشكاوى. ولكي تكون فعالة، لا ينبغي أبداً النظر إلى آلية التغذية الراجعة والشكاوى على أنها تمرين لوضع علامة "صح أو خطأ في المربع" من قبل الموظفين أو أفراد المجتمع المحلي.

معايير الجودة

تضمن معايير جودة آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة فعالية الآلية، وزيادة فائدتها وتعزيز ثقة المجتمعات المحلية في العملية. ترتبط معايير الجودة الواردة أدناه بكل خطوة من خطوات العملية، ويتم شرحها ودعمها بشكل أكبر في السرد التوجيهي. وفي حين أن معايير الجودة قابلة للتطبيق على نطاق البرامج، فقد تحتاج الفرق إلى تكييف التوجيه لتنفيذ كل معيار على نحو يتناسب مع السياق المحلي، والبناء على قدرات الفرق ونظم آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة القائمة، ومعالجة أي ثغرات قائمة.

نهج الشراكة

تسترشد خطوات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة ومعايير الجودة بنهج الشراكة القائم في خدمات الاغاثة الكاثوليكية. تعد مشاركة الشركاء والإدارة المشتركة لعمليات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة جزءاً من كل خطوة ومن معايير الجودة. على وجه التحديد، يسعى تصميم وتنفيذ آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة إلى تحديد السياسات القائمة للشركاء بشأن المساءلة والضمان والتغذية الراجعة والشكاوى والبناء عليها وإدماجها. ويمكن أيضاً استخدام معايير الجودة والممارسات الموصى بها في هذا الدليل لدعم تعزيز القدرات وتحسين العمليات واستدامة آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة التي يقودها الشركاء. وبالتالي، يشير مصطلح "الموظفين" إلى كل من موظفي خدمات الاغاثة الكاثوليكية وموظفي المنظمات الشريكة.

يشير مصطلح
"الموظفين" إلى كل من
موظفي خدمات الاغاثة
الكاثوليكية وموظفي
المنظمات الشريكة.

الجدول 1: 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 والتفصيلات 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 بهيكل توظيف قوي. ■ 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 والإجراءات. ■ 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. ■ تليلث 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 قِبل 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.

فئات التغذية الراجعة والشكاوى

تساعد فئات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة الموظفين على تحديد الإجراءات المناسبة لتوثيق كل نوع من أنواع التغذية الراجعة والشكاوى وإحالتها وتصعيدها والاستجابة لها، وهي مصدر أساسي في تصميم وتنفيذ آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة. يرد وصف موجز لكل فئة في الجدول 2 أدناه، ويتم تقديم المورد الكامل مع الأمثلة والإجراءات الرئيسية في  الأداة 1: فئات التغذية الراجعة والشكاوى.

الجدول 2 - فئات التغذية الراجعة والشكاوى

الفئة	الوصف
برامجية	1. طلب معلومات
	2. طلب دعم مشروع فردي
	3. اقتراحات عامة لتحسين الخدمات والبرامج
	4. تقدير الخدمات أو الدعم
	5. شكوى حول الخدمات أو الدعم
حساسية	6. أي انتهاك مزعوم لقواعد السلوك والأخلاق الخاصة بخدمات الإغاثة الكاثوليكية أو لسياسة الحماية
	7. قضايا أخرى تتعلق بالحماية
	8. مخاوف تتعلق بالسلامة والأمن ⁶
أخرى	9. تغذية راجعة خارجة عن النطاق

الأداة 1: فئات التغذية الراجعة والشكاوى

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

6. تشير المخاوف المتعلقة بالحماية إلى حالات العنف أو التمييز أو انتهاكات حقوق الإنسان التي قد تؤثر على أفراد المجتمع المحلي. يمكن أن تكون حقيقة أو مجرد شائعة. على سبيل المثال ، يمكن أن يكون هناك تقرير مفاده بأن اللاجئين يُحرمون بشكل متزايد من الوصول إلى المرافق الصحية في منطقة ما أو أن الأطفال يتسربون من المدرسة للمشاركة في أنشطة النقد مقابل العمل من قبل المنظمات غير الحكومية الأخرى، أو أن النساء والفتيات قد تعرضن للاعتداء على طريق معين.

القسم الثاني: آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة ودورة المشروع

الفصل 1: التصميم



التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، ينبغي أن تكون المدخلات المجتمعية في صميم تصميمها

قد يتم تصميم آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في إطار عملية تصميم المشروع الأوسع، أو قد يتم على المستوى التنظيمي عبر مشاريع متعددة. استنادا إلى السياق المحلي، يمكن مشاركة آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة عبر المشاريع في برنامج قطري، أو تشغيلها بشكل مشترك مع شركاء الاتحاد، أو بناؤها على الهياكل القائمة على مستوى المجتمع المحلي. بغض النظر عن نطاق آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، ينبغي أن تكون المدخلات المجتمعية في صميم تصميمها. وستساعد مدخلات المجتمع في تحديد القنوات التي ستبني الثقة في آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، وتكفل الوصول الآمن لجميع أفراد المجتمع. ضع في الاعتبار الكيفية التي تقوم بها الفرق بالفعل بجمع مدخلات المجتمع من خلال تقييمات الاحتياجات التشاركية والمشاورات المجتمعية، لأنها تتيح فرصة مبكرة لسؤال أفراد المجتمع عن تفضيلات الاتصال، لفهم العوائق التي تحول دون مشاركة الناس في مختلف القنوات وإمكانية وصولهم إليها، وحول أي مخاطر متصورة تتعلق بإثارة المخاوف بالنسبة لخدمات الإغاثة الكاثوليكية وشركائها.

تعزيز القيادة المحلية والاستدامة

تصميم آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة لتلائم الاحتياجات التشغيلية والبرامجية ، والمساهمة في القيادة المحلية على المدى الطويل وأهداف الاستدامة.

تعتبر القرارات الأولية المتعلقة بتصميم آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة مسؤولية برامجية إلى حد كبير، وينبغي للموظفين ادراج مراكز التنسيق المعنية بالصون والحماية في قرارات التصميم لضمان معالجة اعتبارات تصميم الحماية والصون في اختيار قنوات التغذية الراجعة الفردية والشكاوى الاستجابة. يمكن لموظفي الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم تنسيق تقييمات الاحتياجات والمشاورات المجتمعية التي تسترشد بها قرارات التصميم ، بينما يمكن للقيادة العليا أن تشارك المنظمات، حسب الاقتضاء، ! في وضع الصيغة النهائية لتصميم آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة. وفي حالات الطوارئ، قد يتولى منسق حالات الطوارئ العديد من هذه الأدوار.

بحلول نهاية مرحلة التصميم، يجب أن تكون الفرق قد اتمت التالي:

- ✓ تحديد نطاق آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.
- ✓ مناقشة مسألة الاستدامة والتسليم و/أو الإغلاق مع الشركاء، عند الاقتضاء، وتوثيق القرارات في مذكرة تفاهم أو خطة استدامة.
- ✓ تحليل مشاهد الاتصالات المحلية من خلال المعرفة القائمة والمصادر الثانوية وبيانات المشروع السابقة.
- ✓ استشارة مختلف أفراد المجتمع المحلي بشأن القنوات المفضلة لديهم للحصول على التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.
- ✓ اختيار القنوات ذات الصلة والمناسبة والتأكد من وجود قناة واحدة على الأقل مناسبة للشكاوى الحساسة.
- ✓ وضع ميزانية وخطة توظيف لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.
- ✓ الإشارة إلى الأدوار والمسؤوليات التنظيمية المتعلقة بآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في اتفاقات الشراكة أو مذكرات التفاهم.
- ✓ توثيق قرارات تصميم آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في نموذج تخطيط ورشة عمل (SMILER+ FCRM).

تعزيز العمليات التشاركية

تحدد العمليات التشاركية خيارات البرامج الأساسية في الأولويات المحلية المتطورة، وتؤدي إلى برامج ذات صلة وفعالة ونتائج أفضل. فالتغذية الراجعة والشكاوى ليست سوى نوع واحد من المعلومات التي تجمعها خدمات الإغاثة الكاثوليكية وشركاؤنا لفهم الطرق العديدة التي تؤثر بها المساعدات وقرارات العمليات على المجتمعات. تُكمل التغذية الراجعة والشكاوى البيانات الأخرى التي تجمعها فرق المشروع وفرق الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم، ويمكنها تثليث البيانات الأخرى والتحقق منها لتحسين فهم تجربة الناس بالأنشطة والخدمات التي تقدمها خدمات الإغاثة الكاثوليكية.

مثال على آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة المتكاملة في هايتي

في عام 2013، نفذت خدمات الإغاثة الكاثوليكية في هايتي برنامج إعادة توطين وتأهيل مجتمعي يدمج حالات الطوارئ والإنعاش بعناصر متعددة تشمل دعم سبل العيش والمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية. وضع الفريق آلية للتغذية الراجعة تحت مسمى "Tandem" (ترجمتها "نحن نستمع إليك"). والعناصر التالية جعلت آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة هذه فعالة للغاية:

- **القرب من المشاركين في البرنامج.** قامت خدمات الإغاثة الكاثوليكية بتشغيل مكاتب فرعية في خمسة أحياء في "بورت أو برنس"، وكان لديها فريق مساءلة معين وموظفون للاتصال مجتمعي في معظم المكاتب الفرعية.
- **التواصل الشخصي المنتظم مع المجتمعات المحلية.** جزء من دور موظفي الاتصال المجتمعي كان جمع التغذية الراجعة والشكاوى خلال الزيارات الأسبوعية إلى الأحياء والأسر.
- **عقد اجتماع مفتوح للمجتمع** كل شهرين من قبل خدمات الإغاثة الكاثوليكية حضره ممثلون عن كل حي، والشركاء، وموظفو البرنامج، وموظفو الاتصال المجتمعي. تبادلوا الفرق المعلومات حول أهداف البرنامج وأنشطته وروجت لقنوات آلية "Tandem".
- **قنوات الاتصال المتعددة.** أنشأت خدمات الإغاثة الكاثوليكية القنوات التالية وحافظت عليها على مستوى البرامج القطرية وعلى مستوى المشروع لكي يكون المشاركون والشركاء على تواصل فيما يتعلق بالتغذية الراجعة والشكاوى:



الزيارات الفورية إلى مكاتب خدمات الإغاثة الكاثوليكية الفرعية والتي مكنت المشاركين في البرنامج من التحدث إلى الموظفين شخصياً.

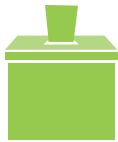


استمارات الشكاوى التي حملها الموظفون أثناء زيارات رصد المشروع مكنتهم من تلقي الشكاوى وتسجيلها على الفور. احتوت الاستمارة على قسيمة قابلة للفصل أعطيت كإيصال للمشتكين لأغراض التتبع والمتابعة.



الخط الساخن (الرقم المجاني) حيث قدم الناس التغذية الراجعة والشكاوى أو استفسروا عن حالة الطلبات والشكاوى السابقة. أنفقت خدمات الإغاثة الكاثوليكية أقل من 50 دولاراً شهرياً لاستئجار الخط، الذي عمل يومياً من الساعة 8:30 صباحاً إلى 12:30 مساءً. تناوب موظفو المساءلة أسبوعياً للإجابة على المكالمات.

الرسائل النصية القصيرة SMS التي تم قبولها على الخط الساخن "Tandem" وأحياناً على هواتف الموظفين المحمولة.



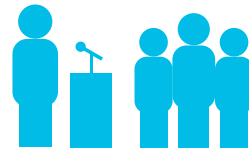
صناديق الاقتراحات في المكاتب الفرعية والمكتب الرئيسي والتي أتاح تقديم شكاوى مجهولة الهوية وخارج ساعات العمل.



البريد الإلكتروني الذي استخدم بشكل رئيسي من قبل الشركاء، لا سيما في بداية المشروع.



الرسائل التي كان يمكن إرسالها بالبريد أو عبر وضعها في المكاتب الفرعية أو المكتب الرئيسي.



اللقاءات المجتمعية التي مكنت من تبادل المعلومات والإبلاغ عن التعديلات استناداً إلى التغذية الراجعة.

الخطوة 1. تحديد نطاق آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة

نطاق آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة له أبعاد متعددة يجب أخذها في الاعتبار أثناء التصميم. ويشير النطاق هنا إلى الكيفية التي ستعمل بها آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة لدعم استجابة فريق البرنامج القطري ككل والمشاريع الفردية، فضلاً عن الإدارة المشتركة المحملة لقنوات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة مع المنظمات الأخرى. قد تكون آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة على مستوى المشروع أو على مستوى البرنامج القطري. بالإضافة إلى ذلك، ينبغي للفريق عند تحديد نطاق آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة أن يسعى إلى استكمال الآليات التقليدية أو المجتمعية القائمة والآليات التي يقودها الشركاء. عند تحديد ما إذا كان ينبغي البناء على هذه النظم القائمة، يجب على الفريق الأخذ بعين الاعتبار إمكانية وصول جميع أفراد المجتمع المحلي إلى القنوات. وفي إطار الاتحادات، قد تختار فرق البرنامج إنشاء آلية للتغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة يتم مشاركتها بين الأعضاء.

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



عند تصميم آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، يجب الأخذ في الاعتبار السياق التشغيلي للبرنامج القطري، والاحتياجات الخاصة بالمشروع، وفعالية الآليات الحالية، والفرص المتاحة للآليات التكميلية والمشاركة، والمتطلبات ذات الصلة من قبل الجهات المانحة والوكالة. استخدام الأداة 2: قائمة مراجعة تحليل السياق لإدماج اعتبارات الكفاءة والتعاون والقيادة المحلية والاستدامة في تحديد نطاق آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.

تستثمر خدمات الإغاثة الكاثوليكية بشكل متزايد على مستوى البرامج القطرية في آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة التي تنطبق على جميع المشاريع والاستجابات في البرنامج القطري والتي تستمر بعد انتهاء المشاريع والأنشطة الفردية. يمكن لآليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة على مستوى البرامج القطرية هذه أن توفر كفاءة أكبر في استخدام موارد الميزانية والموظفين، وأن تسهم في زيادة التعلم من الاتجاهات في التغذية الراجعة والشكاوى البرامجية الواردة. وكثيراً ما تستند هذه الآليات إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل التنمية (ICT4D)، على سبيل المثال، الخطوط الساخنة المجانية، ولكنها قد تعتمد أيضاً على قنوات أكثر تقليدية، مثل صناديق الاقتراحات أو مكتب المساعدة المفتوح أثناء ساعات العمل المكتبية.

يجب أن تُستكمل آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة هذه بقنوات على مستوى المشاريع تناسب السياق والسكان المستهدفين، مثل جلسات الاستماع أو مكاتب المساعدة في مواقع التوزيع، لضمان تمكن مختلف أفراد المجتمع المستهدف من الوصول إليها. يجب الأخذ في الاعتبار هنا الحواجز التي قد تواجهها جماعات محددة في مجال الاتصالات (على سبيل المثال، قد يكون وصول النساء إلى الهواتف النقالة محدوداً أو قد تنخفض معرفة القراءة والكتابة لدى مجموعات الأقليات). يجب أن تستند القنوات على مستوى المشروع أيضاً على فرص التواصل وجها لوجه المتاحة في تنفيذ المشروع.

عند وجود اتحادات أو شراكات، ابحث عن فرص لإنشاء آليات للتغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة مشتركة يتم من خلالها مشاركة القنوات من قبل المنظمات، ويتم إدارة البيانات البرامجية للآلية بشكل مركزي أو من قبل منظمات مختلفة⁷. في آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة المشتركة، وضح الكيفية التي سيتم من خلالها مشاركة البيانات فيما بين المنظمات بطريقة تنقيد بمبادئ البيانات المسؤولة، والسرية، والسياسات التنظيمية المتعلقة بالحماية، فضلاً عن المساهمة في جودة البرامج وتحسينها. يجب توثيق هذه المعلومات في اتفاقيات أو مذكرات تفاهم، وتحديثها إذا ظهرت تحديات أو فرص لزيادة الكفاءة.

7. 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.



الأداة 2: قائمة مراجعة تحليل السياق

تم تصميم هذه الأداة لمساعدة الفرق على النظر في العوامل التي قد تؤثر على التواصل والمشاركة مع المشاركين في البرنامج، مثل ديناميكيات القوة المحلية، والوصول إلى تكنولوجيا الاتصالات، وخبرة وموارد خدمات الإغاثة الكاثوليكية وشركاؤنا من أجل المشاركة المجتمعية أو آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.

**يجب أن تُستكمل
آليات التغذية الراجعة
والشكاوى والاستجابة
هذه بقنوات على مستوى
المشاريع تناسب السياق
والسكان المستهدفين**

إذا كان هناك قلق من عدم تمكن جميع أفراد المجتمع من الوصول إلى الآليات القائمة، يتم إكمالها بقنوات أخرى على مستوى المشروع.

في العديد من السياقات، توجد فرصة لبناء آلية للتغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة على الهياكل المجتمعية القائمة التي يديرها قائد محلي، أو هيكل مجتمعي محلي، أو فريق استشاري تم تدريبه على جمع التغذية الراجعة والشكاوى وتوثيقها والاستجابة لها. قد يرغب أفراد المجتمع فقط في إعطاء التغذية الراجعة لشخص كبير في السن موثوق به أو كاهن أو زعيم القرية أو منظمة مجتمعية. يمكن لمثل هذه القناة القائمة والموثوق بها أن تكمل آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة الأخرى. عند دمج هذه الهياكل في آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، يجب أن تتأكد الفرق من الحفاظ على اتصال وثيق مع المجتمع المحلي. وإذا كان هناك قلق من عدم تمكن جميع أفراد المجتمع من الوصول إلى الآليات القائمة، يتم إكمالها بقنوات أخرى على مستوى المشروع. يعرض الجدول 3 أدناه الاعتبارات والسمات الرئيسية لقنوات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة على مستوى البرامج والمشاريع القطرية، وما الذي ينبغي مراعاته عند تحديد نطاق الآلية.

الجدول 3. نطاق آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة والمزايا النسبية

آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة للبرنامج القطري	
تتقاسمها المشاريع والاستجابات في البرنامج القطري وتتجاوز دورة المشروع.	
المزايا	العيوب
• دعم سياسة الحماية الخاصة بخدمات الإغاثة الكاثوليكية من خلال ضمان وجود قناة متاحة تتجاوز عمر أي مشروع فردي. يمكن أن يواجه المشاركون في البرنامج مخاطر وعوائق أمام الإبلاغ عن المشكلات مع الموظفين والبرامج، وقد يشعرون بالأمان عند تقديم شكوى عند انتهاء المشروع. • توفير فرصة لجمع وتحديد اتجاهات التغذية الراجعة واسعة النطاق عبر المشاريع التي يمكن استخدامها لمرجعة وتطوير البرامج والاستراتيجيات المستقبلية. • في حال حدوث حالة طوارئ سريعة في البلد ، يمكن لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة القائمة على مستوى البرنامج القطري أن تتيح الوصول الفوري إلى القناة وتضمن مستوى ما من المساءلة في وقت مبكر من الاستجابة قبل إنشاء قنوات خاصة بمشاريع بعينها. • يمكن البناء على النجاحات والتصدي للتحديات من خلال آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة على مستوى المشروع إذا تم توسيع الآليات الحالية لنطاق أوسع.	• قد لا تكون متاحة بشكل متساو في جميع المجتمعات بسبب الحواجز الجغرافية أو التكنولوجية أو تنوع احتياجات الاتصالات والحواجز والتفضيلات في مختلف مناطق البلد . • تتطلب موظفين إضافيين من خارج فرق المشروع. • قد يتطلب استثمارا ماليا كبيرا إذا تم استخدام نموذج مركز الاتصال.
آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة للمشروع	
تُستخدم من قبل المشاريع الفردية وترتبط بالجدول الزمنية للمشروع.	
المزايا	العيوب
• يمكن أن تستند إلى تفضيلات الاتصال المحلية للمجموعات المختلفة داخل المجتمع المستهدف لتسهيل التغذية الراجعة والشكاوى، والتغلب على حواجز الاتصال (على سبيل المثال، مستوى الإلمام بالقراءة والكتابة، واللغة، والافتقار إلى تغطية الهاتف المحمول). • يمكن تضمينها في أنشطة المشروع، مثل مكاتب المساعدة في عمليات التوزيع وصناديق الاقتراحات في اللقاءات المجتمعية. • يتم تطبيق القنوات وجهاً لوجه على مستوى المشروع بسهولة أكبر ويفضلها أفراد المجتمع غالباً.	• بدون نظام متكامل بشكل جيد لإدارة البيانات، قد لا تسهم في فهم الاتجاهات الأوسع نطاقاً في التغذية الراجعة. • لا تتيح الفرصة للشكاوى الحساسة والتغذية الراجعة خارج الإطار الزمني للمشروع. • قد تؤدي إلى ازدواجية أنشطة آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة عبر المشاريع وتفويت الفرص لتحقيق قدر أكبر من الكفاءة والتوحيد داخل البرنامج القطري.
آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة بقيادة الشركاء	
يمكن البناء على آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة القائمة لدى الشركاء أو إنشاؤها من نقطة الصفر بقصد أن تقوم المنظمات الشريكة بدعمها بعد انتهاء عمر المشروع.	
المزايا	العيوب
• المساهمة في التزامات القيادة المحلية والاستدامة عند تسليحها بعد انتهاء المشروع. • تحديد الأولويات والاستثمار في تعزيز القدرات المؤسسية والفردية في آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة. • توفير قدر أكبر من الكفاءة في البناء على الهياكل والنظم القائمة.	• قد تتطلب دمج مختلف المتطلبات التنظيمية وسياسات الحماية. • قد تعتمد على تقييم فعالية آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة القائمة والالتزام بمعالجة أي ثغرات في النظم الحالية.

آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة المشتركة

يمكن تأسيسها مع أعضاء الاتحادات والمنظمات النظيرة لتقاسم الأدوار والمسؤوليات المتعلقة بجمع التغذية الراجعة والشكاوى، والتحليل، والاستجابة، والعمل الخاص بكل وكالة أو العمل الجماعي.

المزايا	العيوب
• لدى أفراد المجتمع المحلي عدد أقل من القنوات للتنقل عند الاتصال بمقدمي المعونة. • يمكن أن تعزز تقاسم التكاليف وزيادة كفاءة الموارد. • إتاحة الفرصة لجمع اتجاهات أوسع للتغذية الراجعة، وتحديد احتياجات الدعم الإضافية خارج نطاق البرنامج / الاستجابة الحالية وتعزيز المزيد من التنسيق فيما بين المنظمات.	• تتطلب شركات وتنسيق قويين. • تتطلب استثماراً أولياً ومستمرّاً في الموارد والإدارة وهو ما يلزم توضيحه في الميزانيات وخطط العمل. • الحاجة إلى بروتوكولات واضحة لإدارة البيانات وتقاسمها لضمان إحالة كل التغذية الراجعة والشكاوى ذات الصلة إلى كل منظمة في الوقت المناسب. • اشتراط ضمانات السرية في معالجة الشكاوى الحساسة. • قد يلزم استكمالها بقنوات خاصة بخدمات الإغاثة الكاثوليكية لضمان وصول جميع أفراد المجتمع إليها.

آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة المجتمعية

الآليات المحلية القائمة التي تنشئها المجتمعات أو السلطات وتحافظ عليها لجمع وإحالة الأسئلة والتغذية الراجعة والشكاوى إلى المنظمات الإنسانية والإنمائية الدولية والمحلية.

المزايا	العيوب
• يمكن أن تحد من الازدواجية وأن تيسر عملية التغذية الراجعة والشكاوى لأعضاء المجتمع، لا سيما عندما يكون هناك العديد من المنظمات ومقدمي الخدمات. • دعم النظم المحلية والإدارة المجتمعية واستدامة آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، واحترامها والاستثمار فيها. • لا تتطلب استثمارات مالية كبيرة من جانب خدمات الإغاثة الكاثوليكية أو شركائنا.	• قد يخشى أفراد المجتمع المحلي تقديم التغذية الراجعة من خلال القنوات التي تديرها السلطات المحلية. • تتطلب تحليلاً دقيقاً لديناميكيات القوة، أي من يستخدم الآلية بالفعل، والتصورات المحلية لها، والثقة في النظام، وكيف يمكن لخدمات الإغاثة الكاثوليكية أن تدعم هذه العملية المحلية بشكل أفضل. • قد تعني القليل من السيطرة على الأطر الزمنية لتبادل المعلومات والاستجابة. • قد لا تكون كافية لتلبية التزامات خدمات الإغاثة الكاثوليكية المتعلقة بالمساءلة والامن وتعميم الحماية. • يحتاج موظفو آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة إلى البقاء على اتصال منتظم مع ممثلي هذه الآلية المحلية التكميلية لضمان تدفق المعلومات بصورة منتظمة وتبادل المعلومات بشكل دقيق.

الخطوة 2. إجراء تحليل السياق

Barriers to communication and participation can be logistical, financial, technological, physical, psychological or .cultural

يجب النظر دائما في السياق المحلي في قرارات تصميم آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة حتى عند اعتماد النظم القائمة أو تكييفها. من المرجح أن يستخدم الناس بعض القنوات أكثر من غيرها، وبالتالي تحتاج الفرق إلى فهم حواجز الاتصالات وتفضيلاتها عبر مختلف المجموعات، من أجل تبادل أنواع التغذية الراجعة والشكاوى بأمان. قد تختلف التفضيلات والحواجز بالنسبة للأوساط الريفية والحضرية، في حالات الطوارئ والنزوح الطول، وفيما بين الثقافات والأعمار والجنسين. يمكن أن تكون الحواجز التي تعترض الاتصال والمشاركة عوائق لوجستية أو مالية أو تكنولوجية أو بدنية أو نفسية أو ثقافية. تشمل الحواجز الأكثر شيوعا اللغة، ومستوى الإلمام بالقراءة والكتابة، ومحدودية أو عدم الإلمام بالقراءة والكتابة الرقمية أو الوصول إليها، والافتقار الملحوظ إلى الثقة والسلامة في قنوات الاتصال المختارة. وستكون القنوات القائمة في الساحة المحلية للاتصال والتفضيلات أكثر سهولة وأهمية للمشاركين في البرنامج وللمجتمع الأوسع نطاقا.

لفهم التفضيلات والحواجز المحلية، يجب على الفرق إجراء تحليلات لسياق الاتصالات باستخدام البيانات الأولية، وكذلك البيانات الثانوية المتعلقة بمستويات الإلمام بالقراءة والكتابة، وديناميكيات القوة والوصول الرقمي الموجود في التقارير الواردة من المنظمات النظيرة، والبيانات التي جمعتها البرامج السابقة، والمعرفة المحلية للموظفين والشركاء. ينبغي أن تُستكمل المعلومات الموجودة دائما بجمع البيانات الأولية أثناء المشاورات المجتمعية لضمان تمثيل الفئات الضعيفة في تصميم آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة وأن تكون قنوات الآلية المختارة مناسبة وأمنة ومتاحة لجميع المشاركين في البرنامج والمجتمع المحلي الأوسع، بغض النظر عن الجنس أو العمر أو عوامل التنوع الأخرى ذات الصلة.⁸

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

تُعد تفضيلات الاتصالات المجتمعية والحواجز والمخاطر المحتملة على قنوات الاتصال ذات أهمية خاصة لأنه بسبب ديناميكيات القوة، قد تواجه الفئات المهمشة والضعيفة عقبات كبيرة تحول دون الحصول على المعلومات المتعلقة بالخدمات أو تقديم التغذية الراجعة أو الشكاوى. إن إجراء مسح لديناميكيات القوة أثناء تصميم المشروع (أي الوصول إلى الموارد واتخاذ القرار في المجتمع والأسرة) والتي يمكن أن تشمل أسئلة حول السلامة والكرامة والوصول إلى مختلف الفئات - مصنفة حسب الجنس والعمر والإعاقة وأي عامل آخر ذي صلة بالتنوع - سيكون ذا صلة مباشرة بالقرارات المتعلقة بتصميم آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.

تحديد احتياجات الاتصالات والتفضيلات والحواجز، يبدأ بمراجعة البيانات وآليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة القائمة، والتحدث مع الموظفين ذوي الخبرة المحلية. سَتُكمل المشاورات المجتمعية هذه الخطوات من خلال سد أي ثغرات في الفهم وتضمين أصوات مختلف المجموعات المجتمعية في تصميم آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.  استخدم الأداة 2: قائمة مراجعة تحليل السياق لهيكل مراجعة البيانات ومقابلات الموظفين والمشاورات المجتمعية، وتوثيق تفضيلات الاتصال والمخاطر للمجموعات الرئيسية داخل المجتمع.

8. على سبيل المثال، قد تواجه بعض الفئات المهمشة حواجز إضافية تحول دون الوصول إلى قنوات التغذية الراجعة، مثل انخفاض مستوى الإلمام بالقراءة والكتابة، أو الحواجز الاقتصادية أمام ملكية الهواتف النقالة.

نصائح للاستشارة المجتمعية

- ◆ إضافة أسئلة حول تفضيلات المجتمع والحواجز في أدوات تقييم الاحتياجات أو دمج التشاور مع عمليات جمع البيانات الحالية الأخرى.
- ◆ سؤال مختلف المجموعات دائماً عن قنوات الاتصال المفضلة لديهم فيما يتعلق بالمسائل البرامجية والمسائل المتعلقة بسلوك الموظفين.
- ◆ إذا تم تنفيذ برامج سابقة في نفس المجال، السؤال عن فعالية وملاءمة القنوات القائمة أو المستخدمة مؤخراً في آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.
- ◆ تذكر التحقق من الافتراضات: تعتمد الحواجز التي تفرضها الاتصالات بشكل كبير على السياق، وستختلف باختلاف المجموعات داخل المجتمع المستهدف، وقد تتغير بمرور الوقت.

الخطوة 3. اختيار قنوات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة

يجب أن يؤدي اختيار قنوات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة إلى وصول أمثل للمعلومات واستخدامها، وأن يستند إلى القرارات الأولية المتعلقة بالنطاق بالنسبة للآلية ونتائج المشاورات المجتمعية. تمثل قنوات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة إحدى الوسائل التي يمكن للسكان المحليين من خلالها طرح قضايا هامة بالنسبة لهم وأن يبلغوا عن الاقتراحات والتقدير والأسئلة والمخاوف والشكاوى التي قد لا يتم توثيقها من خلال أساليب الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم الأخرى. لذلك، من الأهمية بمكان اختيار قنوات تكون متاحة لمختلف المجموعات، وآمنة للاستخدام، وقادرة على توفير استجابة في الوقت المناسب. العمل مع الزملاء في مجال الحماية والصون لضمان تمكين المشاركين في البرنامج وأفراد المجتمع، لا سيما الأكثر ضعفاً، من تقديم التغذية الراجعة والشكاوى بطريقة آمنة وكرامة وسرية.

في أغلب السياقات، ستكون هناك حاجة إلى قنوات متعددة للطلب والاستجابة بفعالية لمجموعة من التغذية الراجعة والشكاوى المحتملة (انظر  الأداة 1: فئات التغذية الراجعة والشكاوى). ولكي 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.

ضمان تمكين المشاركين في البرنامج وأفراد المجتمع، لا سيما الأكثر ضعفاً، من تقديم التغذية الراجعة والشكاوى بطريقة آمنة وكرامة وسرية.

ثلاث قنوات أساسية للتغذية الراجعة



قناة وجها 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.



قناة ثابتة

مثل الخط الساخن أو صندوق الاقتراحات - تتيح تقديم التغذية الراجعة والشكاوى دون الكشف عن الهوية.

يجب أن تشمل آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة أيضاً على قنوات متعددة للرد على التغذية الراجعة والشكاوى، والوفاء بالالتزامات المتعلقة بالسرية وإخفاء الهوية عند الحاجة. في حين يجب أن تعكس قنوات الاستجابة في المقام الأول احتياجات المجتمع والحوافز والتفضيلات، 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.

بمجرد تحديد القنوات، يتم توثيق الاختيار في  SMILER+ [نموذج تخطيط ورقة عمل \(SMILER+ FCRM\)](#)⁹ إلى جانب القرارات اللاحقة بشأن التوظيف وتخصيص الموارد (انظر الخطوة 4). بالإضافة إلى وصف موجز للقناة، تتضمن ورقة العمل إمكانية الوصول إلى القناة وتوافرها، وقيود الوصول المتوقعة وكيفية معالجتها، والروابط مع القنوات أو المشاريع الأخرى، واحتياجات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل التنمية (ICT4D). يجب أن تقوم الفرق أيضًا بإدراج خطط أولية لإغلاق آلية التغذية الراجعة أو عملية التسليم أو أي تخطيط آخر للاستدامة في النموذج.

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

باستخدام النتائج المستخلصة من  الأداة 2: قائمة مراجعة تحليل السياق، يجب على الفرق اختيار القنوات الآمنة والمتاحة لجميع المشاركين في البرنامج، مع التركيز بوجه خاص على سلامة ووصول النساء والفتيات، والأشخاص ذوي الإعاقة وأي فئة مهمشة أخرى، لا سيما في الإبلاغ عن الشكاوى الحساسة والادعاءات المتعلقة بالحماية. هناك حاجة إلى قنوات متعددة لأن أعضاء المجتمع المحلي قد يختارون قنوات وجهاً لوجه لتقديم التغذية الراجعة والشكاوى للموظفين بشأن أنشطة المشاريع الجارية، بينما تتاح لهم أيضاً إمكانية إثارة المخاوف الحساسة دون الكشف عن هويتهم. ينبغي النظر في قنوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل التنمية، لكنها قد تتيح للرجال والأولاد إمكانية وصول تفضيلية في بعض السياقات. غالباً ما تكون فرص وصول النساء والفتيات إلى التكنولوجيا أقل، مثل الهواتف النقالة والتطبيقات المستندة إلى الإنترنت، وبالتالي سيتطلب الأمر قناة إضافية، مثل ممثلات المجتمع المحلي، للإبلاغ الآمن والسري.

ينبغي أيضاً أن تكون قنوات الاستجابة متنوعة وأن تأخذ في الاعتبار تفضيلات الاتصال والاحتياجات والعوائق لدى مختلف المشاركين في البرنامج. يمكن دمج بعض الاستجابات في خطط وجهود الاتصالات القائمة، ومشاركتها على نطاق واسع مع جميع المشاركين في البرنامج عندما تتعلق القضايا المثارة بمعايير الاستهداف، ونطاق البرنامج وحجمه، ورسالة المنظمة. سيتم تقديم الردود الأخرى بصورة فردية، على سبيل المثال، عندما يطلب الفرد دعماً معيناً أو يقدم شكوى. استخدام  الأداة 3: إيجابيات وسلبيات قنوات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة لتوجيه اختيار القنوات بناءً على السياق المحلي والجمهور المستهدف.



الأداة 3: إيجابيات وسلبيات قنوات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة

تعرض هذه الأداة مزايا وعيوب القنوات المشتركة لآليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة وتهدف إلى دعم الفرق في الاختيار الأولي لقنوات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة أثناء التصميم، ومن ثم تكييف هذه القنوات مع السياق المحلي والجمهور المستهدف أثناء بدء العمل والتنفيذ.

9. يتضمن 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 العمل (SMILER+) قرارات التصميم الأولية هذه. لمزيد من المعلومات، انظر دليل (SMILER+) و [خريطة عملية \(SMILER+\)](#).

تقييم مدى ملاءمة قنوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل التغذية (ICT4D)

في معظم السياقات، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل التغذية في آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، سيعزز من كفاءة الاتصالات لفئات معينة من السكان. وحيثما لا تكون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات متاحة لجميع الفئات في المجتمعات المحلية المستهدفة، يجب استكمال هذه القنوات ببدائل مناسبة يسهل الوصول إليها. عند الاختيار بين خيارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل التغذية، يجب أن يشمل تحليل التكلفة كلاً من تكاليف الإعداد الأولية والصيانة الروتينية، وكذلك الرسوم التي يتقاضاها مقدمو خدمات الاتصالات. يجب أن تنظر الفرق فيما إذا كان بإمكانها الاعتماد على الخبرة الداخلية أم هناك حاجة إلى الاستعانة بمصادر خارجية لتصميم وإدارة القنوات لشركات التكنولوجيا والاتصالات المحلية، مثل مركز اتصال يديره القطاع الخاص. يجب أن تأخذ القرارات المتعلقة بقنوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل التغذية المدارة داخلياً أو خارجياً في الاعتبار التكاليف وحماية البيانات والخصوصية والسرية. ومن المهم أيضاً فهم لوائح البلد المضيف ومتطلباته المتعلقة باستخدام الاتصالات السلكية واللاسلكية في الرسائل العامة وجمع البيانات لأنها قد تكون تقييدية من الناحيتين القانونية والمالية.

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



أظهرت التجربة في هذا القطاع أن هناك حاجة إلى قنوات نشطة وثابتة على حد سواء في آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة لضمان المساهمة المتساوية في ممارسات إدارة البرامج التكيفية والحماية. لقد وجدت خدمات الإغاثة الكاثوليكية و تجربة المنظمات النظيرة لدينا أن القنوات النشطة تشكل مصدراً رئيسياً للتغذية الراجعة بشأن الكيفية التي يمكن بها تحسين البرامج وتوجيه الإدارة التكيفية. تدعم القنوات الثابتة التزامات الحماية من خلال تقديم خيارات تقديم شكاوى مجهولة الهوية وسرية، وبالتالي فهي ضرورية. لتحقيق التوازن بين القنوات الثابتة والنشطة، يمكن للفرق بناء مجموعة نشطة للتغذية الراجعة في عمليات رصد المشاريع الجارية بإدراج الأسئلة المتعلقة بمستويات الرضا والتغذية الراجعة في عملية الرصد ما بعد التوزيع، والتخطيط لجلسات قصيرة للاستماع والتغذية الراجعة في نهاية زيارات جمع البيانات المنظمة. بعض القنوات يمكن أن تكون نشطة وثابتة على حد سواء اعتماداً على كيفية إعدادها. على سبيل المثال، يمكن أن يتلقى الخط الساخن أو مركز الاتصال المكالمات، ويمكنه أيضاً الاتصال بالمشاركين في البرنامج لطلب التغذية الراجعة واقتراحات للتحسين.

أجراء مناقشات مع موظفي المشروع والرصد والتقييم والمساءلة والتعلم لمراجعة البيانات المجمعة حول تفضيلات الاتصال وتقييم جميع الخيارات المتاحة لتحقيق التوازن بين القنوات الثابتة والنشطة في آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.

إدراج أسئلة آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة النشطة في خريطة تدفق البيانات

عند دمج قنوات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة النشطة في أدوات وعمليات الرصد القائمة، قم بإدراج أسئلة آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في خريطة تدفق البيانات لنظام الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم لدعم التخطيط المناسب لتحليل البيانات واستخدامها.

الجدول 4: القنوات النشطة والثابتة

تلتس القنوات النشطة التغذية الراجعة والشكاوى من مجموعة من المشاركين في البرنامج وغيرهم من أعضاء المجتمع المحلي باستخدام الاستطلاعات، ومناقشات مجموعة التركيز، وجلسات الاستماع، واللقاءات المجتمعية، والمقابلات مع الأفراد، وما إلى ذلك.	يتم إتاحة القنوات الثابتة لكي يتمكن جميع أفراد المجتمع المحلي والمشاركين في البرنامج من التواصل في الوقت الذي يناسبهم وحول الموضوع الذي يختارونه.
في القنوات النشطة، تختار الفرق الأشخاص الذين تجمع منهم التغذية الراجعة، وتحدد توقيت جمع المعلومات، وغالبا ما تحدد الأسئلة المطروحة. تتيح القنوات النشطة - مثل مناقشات مجموعة التركيز، وجلسات الاستماع والرصد ما بعد التوزيع - فرصة للاستماع والحوار البناء. الكثير من القنوات النشطة، حسب تصميمها، هي قنوات وجها لوجه، مما يتيح للموظفين تقديم إجابات فورية على الأسئلة عندما يكون ذلك ممكنا. تعتبر الأسئلة المفتوحة التي تضاف إلى استطلاعات الرصد مفيدة أيضا لأنها تشجع المحادثات غير المنظمة وتدعو المستجيبين إلى تبادل الأفكار بشأن ما يهمهم.	من الأمثلة عن القنوات الثابتة صناديق الاقتراحات، والخطوط الساخنة، وعناوين البريد الإلكتروني المخصصة، والرسائل النصية، ومكاتب المساعدة المقررة. بعض هذه القنوات هي وجهاً لوجه (مثل مكاتب المساعدة)، وبعضها يمكن إنشاؤه لضمان السرية وعدم الكشف عن الهوية (مثل الخطوط الساخنة وصناديق الاقتراحات)، وهو أمر مهم لإثارة الشكاوى الحساسة. في حين أن قناة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل التنمية (ICT4D) غالباً ما تكون خياراً مناسباً للشكاوى مجهولة الهوية، فإنه لا ينبغي لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة أن تعتمد فقط على الخيارات الرقمية حيث ان هذه الخيارات كثيراً ما تستبعد الأشخاص المهمشين أصلاً بسبب نقص الإلام بالقراءة والكتابة، أو محدودية المعرفة الرقمية، أو الوصول المحدود إلى التكنولوجيا.

الخطوة 4. تخصيص الموارد الكافية

غالباً ما يكون وقت الموظفين هو التكلفة الأكثر أهمية

تتطلب آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة الفعالة الوقت والموارد الكافية للموظفين، بالإضافة إلى اتصالات قوية مع المجتمعات المحلية والجهات المعنية الأخرى. تتضمن تكلفة تنفيذ آلية فعالة للتغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة المعدات والبرمجيات اللازمة للقنوات المختارة، والنقل للقيام بزيارات المشاركة المجتمعية، ومواد الاتصال. نظرا للوقت اللازم لجمع التغذية الراجعة والشكاوى وتحليلها والاستجابة لها بكفاءة وبما يرضي أفراد المجتمع، غالبا ما يكون وقت الموظفين هو التكلفة الأكثر أهمية. 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.

دعم الإغلاق المسؤول

- يعد التخطيط لإغلاق آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة أثناء مرحلة التصميم أمراً مهما لتسهيل التسليم إلى الشركاء أو الحكومة المحلية أو اللجان المجتمعية. ولدعم الإغلاق المسؤول:
- ♦ وضع اتفاقيات وخطط لتقاسم الموارد من أجل تعزيز القدرات المؤسسية والفردية في جميع مراحل تنفيذ آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.
 - ♦ تخصيص الموارد اللازمة - المالية والبشرية - لتعزيز النظم المؤسسية طوال المشروع.
 - ♦ وضع جدول زمني للتسليم الرئيسي أو خطوات الإغلاق، على أن يتم مراجعتها وتكييفها حسب الحاجة في إطار نهج الإغلاق.

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

لضمان تخصيص ما يكفي من الموارد والموظفين لآليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، يتعين على الفرق دمج تصميم آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، وتكاليف بدء العمل والتنفيذ في مقترحات المشروع (انظر [الأداة 4: اللغة المعيارية لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في مقترحات البرنامج](#)). في هذه المرحلة، ستحدد الفرق التوظيف المطلوب لتنفيذ آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة والنظر في أي آثار تتعلق بالميزانية. 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](#).

ضمان توفير ميزانية كافية

بالنسبة لآليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة على مستوى البرنامج القطري، يمثل جزء رئيسي من عملية إعداد الميزانية في تأمين موافقة القيادة على ميزانية كافية لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة لتغطية الاحتياجات المتعلقة بتنفيذ الآلية، والتوظيف واحتياجات التدريب، وذلك بضمان توفر أموال كافية من الجهات المانحة والبرنامج القطري وتخصيصها.

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

تقدم هذه الأداة المعلومات الرئيسية اللازمة لوصف آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في مقترحات المشروع. ويتم ترتيبها بحسب [متطلبات مكتب المساعدات الإنسانية الجديد](#) (الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية (USAID)، أبريل 2021). ويجب تكييفها وفقاً لسياقات محددة للمشروع ومواءمتها مع متطلبات الجهات المانحة الأخرى حسب الحاجة.

تتطلب آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة دعماً ورقابة مكثسين لإدارة المشروع لضمان تدفق المعلومات بكفاءة، والتنسيق بين فرق الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم وفرق البرنامج، وإمكانية الوصول إلى النظام وفعاليتها بمرور الوقت. تهيئ القيادة العليا بيئة تمكينية لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة عن طريق توفير الموارد لفريق قوي لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، يشمل فرق الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم وفرق المشروع. وتبين الخبرة المكتسبة من مختلف القطاعات أن الأدوار المخصصة في آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة تؤدي إلى نظام أكثر فاعلية وخضوعاً للمساءلة. نظراً لأن آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة تعمل في جميع الإدارات داخل البرنامج القطري، يوصى بتعيين موظف واحد للإشراف على الآلية وإدارة التنسيق بين موظفي البرنامج وموظفي الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم والعمليات. انظر الجدول 5 أدناه، للاطلاع على المسؤوليات المشتركة لهذا المنصب الوظيفي. 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.

نصائح التوظيف لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة

- ◆ 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، لتشجيع الثقة وزيادة احتمالية شعور المشاركين بالارتياح في التواصل مع الفريق بشأن مخاوفهم.
- ◆ 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 وجها لوجه.
- ◆ 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.
- ◆ النظر في المهارات والاتجاهات والكفاءات والسلوكيات المطلوبة لجميع مراحل تنفيذ آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة عند اختيار الموظفين والمناصب. استخدم  الأداة 5: قائمة المهارات والكفاءات الخاصة بآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة. إن شاء آية فعالة للتغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة. يمكن تكييفها لمقابلات التوظيف ومراجعات الأداء.
- ◆ 5. 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](#).

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.



الأداة 5: قائمة المهارات والكفاءات الخاصة بآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة
توضح هذه الأداة الكفاءات والسلوكيات والاتجاهات والمهارات الرئيسية التي تدعم إنشاء آلية فعالة للتغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة. يمكن تكييفها لمقابلات التوظيف ومراجعات الأداء.

يلخص الجدول 5 أدناه الأدوار والمسؤوليات على نطاق المهام اللازمة لإنشاء آلية فعّالة للتغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة. يُستخدم الجدول للتفكير في مستويات التوظيف الحالية وتحديد المهارات والكفاءات والمناصب الوظيفية اللازمة لإدارة آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.

الجدول 5. الأدوار والمسؤوليات المحددة في آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة

مدير البرنامج	موظفو الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم	مدير / موظف آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة	فرق العمل الميداني والاتصال
- يستعرض البيانات الثانوية لتحديد موقع الاتصالات. - التشاور مع المجتمعات حول القنوات المفضلة.	دعم جمع البيانات وتحليلها للمشاورات المجتمعية.	الإشراف على عملية آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.	إبلاغ المجتمعات المحلية بالغرض من آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.
- اختيار قنوات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة المناسبة. - وضع ميزانية آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة. - تخصيص أدوار ومسؤوليات واضحة لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة فيما بين الفرق.	إنشاء منصة لإدارة البيانات.	التنسيق بين موظفي البرنامج، والرصد والتقييم والمساءلة والتعلم، والفرق الميدانية، وموظفي الحماية/الصون/المساءلة، وبين القيادة.	- تلقي التغذية الراجعة. - اقرار التغذية الراجعة. - توثيق التغذية الراجعة. - الرد على التغذية الراجعة عبر القنوات الفردية والمجتمعية.
- مشاركة المعلومات بشأن قنوات التغذية الراجعة والعملية مع المجتمعات. - تلقي التغذية الراجعة، لا سيما عبر القنوات وجها لوجه.	تلقي التغذية الراجعة، وخاصة عبر القنوات النشطة.	- تطوير إجراءات التشغيل الموحدة (SOPs) وتحديثها حسب الحاجة. - انشاء مواد اتصال لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.	
- اقرار التغذية الراجعة. - الرد على التغذية الراجعة من خلال القنوات الفردية.	- اقرار التغذية الراجعة. - الرد على التغذية الراجعة من خلال القنوات الفردية. - تصعيد الشكاوى الحساسة وفقا لسياسة الحماية.	تطوير وإجراء التدريبات على آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.	
تصعيد الشكاوى الحساسة وفقا لسياسة الحماية.	إدخال بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة وتنظيفها حسب الحاجة.	قيادة عمليات التحقق من فعالية النظام وتحسينه.	
التحقق من أن قنوات التغذية الراجعة آمنة ويمكن الوصول إليها واستخدامها على نطاق الجنس والعمر والإعاقة وغير ذلك من معايير التنوع.	إدارة بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.	تيسير التفكير في عمليات التحقق من فعالية آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة وقيادة تخطيط العمل.	
- تيسير عملية التفكير في بيانات آلية التغذية الراجعة مع الجهات المعنية. - تكييف البرامج بناء على التغذية الراجعة والشكاوى الواردة. - دمج إغلاق او تسليم آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في مرحلة إغلاق المشروع الأكبر.	- تحليل بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة. - إنشاء صور لبيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.		

زيادة الشفافية والثقة من خلال الاستعانة بموظفين من خارج المشروع

الآخذ في الاعتبار إسناد مسؤوليات معالجة آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة إلى موظفين من خارج فرق المشروع لزيادة الشفافية والثقة في النظام. يكتسي هذا الأمر أهمية متزايدة في السياقات التي تنطوي على مخاطر كبيرة حيث قد يكون فيها أفراد المجتمع أكثر استعدادا للإبلاغ عن حوادث الاحتيال أو الحماية للموظفين غير المرتبطين مباشرة بتنفيذ المشروع.

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

تتطلب آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة الفعالة استثمارا يتجاوز 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 (مثل الأجهزة، والبرمجيات، والتكنولوجيا، واللوازم، والسفر). انظر [مجموعة بدء التغذية الراجعة](#) (IFRC 2019)،¹⁰ الأداة 15 للحصول على إرشادات مفيدة حول التكاليف المرتبطة بالتغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.

تشمل التكاليف العامة التي يتعين أخذها في الاعتبار ما يلي:¹¹

				
مرطبات للاجتماعات المجتمعية	أجهزة لوحية إلكترونية أو هواتف محمولة لجمع البيانات، إلى جانب بطاقات SIM وخطط البيانات	الطباعة والورق لاستمارات التغذية الراجعة والنماذج 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

يمكن لقنوات ونظم آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، حيثما كان ذلك ممكنا وملائما، أن تدعم مشاريع متعددة، ويمكن دمج التكاليف في جميع المشاريع. وفيما يتعلق بالنظم على مستوى البرامج القطرية، يمكن دمج التكاليف في التكاليف المجمعة لدعم البرامج. إذا استمرت قيود الجهات المانحة أو نقص التمويل قائم، يُطلب استخدام الأموال غير المقيدة أو التقديرية والمجمعة، خاصة لتغطية التكاليف غير المؤهلة.¹²

10. انتقل للأسفل إلى "مجموعة أدوات الوثائق" واختر الأداة 15.

11. [مجموعة بدء التغذية الراجعة](#) (IFRC 2019).

12. نظرا لزيادة التركيز على الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين (PSEA) والحماية، فمن الأرجح أن يسمح بعض المانحين بتوسيع نطاق ممارسات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة التي تلي بوضوح هذه التطلبات الجديدة.

بالنسبة للقنوات على مستوى المشروع، يتم ادراج خطوات جمع التغذية الراجعة والاستجابة في ميزانيات نشاط المشروع، بما في ذلك تكاليف الاتصالات والزيارات المجتمعية. التخطيط لتوفير موارد كافية للموظفين لمتابعة التغذية الراجعة والشكاوى البرامجية على النحو المناسب (مثل تيسير التفاعلات الجماعية والفردية لفهم طبيعة القضايا المثارة من خلال آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة والآثار المحتملة المترتبة عليها بشكل أفضل). عندما تكون الفرق جديدة على آلية التغذية والشكاوى والاستجابة أو تعتمد على نظام قائم، يتم ادراج تنمية القدرات والمساعدة التقنية لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في ميزانيات الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم والبرامج، بما في ذلك احتياجات تعزيز قدرات الشركاء حسب الاقتضاء.

أدوات دعم القرارات الرئيسية في مرحلة تصميم المشروع:

-  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

الموارد الرئيسية

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

الفصل 2: بدء العمل



أثناء بدء العمل، تقوم الفرق بتفعيل القرارات الرئيسية التي اتخذت في مرحلة التصميم من خلال التخطيط التفصيلي، وإعداد المواد الخاصة بآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، وتوجيه وتدريب الموظفين والمجتمعات المحلية. يجب ان تقوم الفرق بتوضيح أدوار ومسؤوليات فرق تنفيذ آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، وتعيين مقدمي الخدمات الخارجيين، وتطوير مسارات للإحالة فيما يتعلق بالتغذية الراجعة والشكاوى، وتحديد نظم وبروتوكولات إدارة البيانات. غالبا ما يتم إجراء هذه العمليات بالتوازي وقد تكون متكررة.

يتم دعم عملية بدء عمل آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة من خلال رسم خرائط لتدفق آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة خلال ورش عمل (SMILER+) ووضع إجراءات تشغيل موحدة توثق البروتوكول والعمليات المرتبطة بكل مرحلة من مراحل تنفيذ الآلية.

بنهاية مرحلة بدء العمل، يجب أن تكون الفرق قد:

- ✓ اكملت **الرسم البياني لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة** لرسم خريطة تدفق البيانات والاتصالات عبر النظام.
- ✓ وضعت إجراءات التشغيل الموحدة 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.
- ✓ انتهت تعيين مقدمي الخدمات الخارجيين وتطوير مسار الإحالة.
- ✓ ابلغت المجتمعات بنطاق وغرض آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة وكيفية الوصول إليها.
- ✓ انتهت تدريب الموظفين والمتطوعين على أدوارهم ومسؤولياتهم في تنفيذ آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.

الخطوة 5. إنشاء قنوات وإجراءات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة

أثناء بدء العمل، سيعمل موظفو البرنامج على إنشاء آليات للتغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، وتوثيق البروتوكولات والإجراءات المرتبطة بكل قناة والعمليات الشاملة، مثل التجميع، والإقرار، وإدارة البيانات، والاستجابة والإحالة في إجراءات التشغيل الموحدة (انظر  الأداة 6: نموذج إجراءات التشغيل الموحدة). ستشمل إجراءات التشغيل الموحدة أيضاً مجموعة من النماذج والأدوات لتوثيق التغذية الراجعة ومعالجتها، مثل سجل آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة ونماذج لتقديم التغذية الراجعة أو الشكاوى عبر كل قناة (انظر  الأداة 7: إنشاء سجل للتغذية الراجعة والشكاوى). من المهم أن تستخلص إجراءات التشغيل الموحدة الأدوار والمسؤوليات المحددة لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة والقرارات المتعلقة بإدارة البيانات، وأن يتم تحديثها باستمرار مع تطور آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة وتحسينها. راجع  الأداة 3: إيجابيات وسلبيات قناة آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة فيما يتعلق بالاعتبارات الرئيسية عند تخصيص قنوات محددة للسياق المحلي والجمهور المستهدف.


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.


الأداة 7: إنشاء سجل للتغذية الراجعة والشكاوى
تحدد هذه الأداة خانات البيانات اللازمة في سجل آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، ويجب استخدامها أثناء وضع نظام إدارة بيانات الآلية.

يوثق سجل التغذية الراجعة والشكاوى، ويخزن، ويتتبع بيانات التغذية الراجعة من خلال:

- ◆ تصنيف وتحليل بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة الواردة
- ◆ فرز بيانات التغذية الراجعة
- ◆ تتبع التقدم المحرز والتغييرات في التغذية الراجعة، والشكاوى والاحتياجات من المعلومات
- ◆ تتبع الردود على التغذية الراجعة
- ◆ تتبع مدى الرضا عن آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، والتصور عن خدمات الإغاثة الكاثوليكية واستجابة الشركاء، وما إلى ذلك.

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



يتطلب وجود آلية فعالة للتغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة التكامل مع ممارسات قوية لإدارة المشاريع ونظم نوعية للرصد والتقييم والمساءلة والتعلم. ممارسات إدارة المشروع ستكفل تنفيذ آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة كما هو مخطط لها ومعالجة أي ثغرات أو تحديات عند نشوئها. وسيتيح التكامل مع عمليات الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم إمكانية وصول فرق إدارة المشروع إلى بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة البرامجية خلال الاستخدام المستمر للبيانات وفرص الإدارة التكيفية. يمكن للفرق توضيح هذه الروابط في  [الرسم البياني SMILER+ FCRM](#) وإجراءات التشغيل الموحدة.

القياس البسيط لمؤشرات التعلم والتقارير القائمة على الأدلة (SMILER+) وآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة

تعمل ورشة عمل (SMILER+) على تنفيذ قرارات تصميم آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة الأولية كما هو موثق في نموذج تخطيط ورقة عمل  **نموذج ورقة عمل تخطيط SMILER+ FCRM** . خلال ورشة العمل، تشير فرق المشروع إلى قرارات التصميم الأولية لرسم خريطة تدفق التغذية الراجعة والشكاوى والإجراءات المطلوبة، بما يضمن تقيدها بسياسة الحماية ودعم ممارسات الإدارة التكيفية.

+SMILER

يتضمن نهج (SMILER+) الخاص بخدمات الإغاثة الكاثوليكية لتطوير نظام الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم تفعيل قرارات تصميم آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة أثناء بدء المشروع. يوفر (SMILER+) أدوات ونماذج لتوثيق قرارات التصميم وتخطيط تدفق البيانات والاتصالات من خلال آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة. لمزيد من المعلومات حول (SMILER+)، الرجوع إلى  **خريطة عملية (SMILER+) ودليل (SMILER+)**

يوثق  **الرسم البياني SMILER+ FCRM** تكرار وتوقيت تدفق المعلومات بالإضافة إلى الأشخاص المسؤولين عن كل خطوة. ويتيح هذا الرسم البياني للموظفين، بمن فيهم الموظفون الميدانيون، فرصة لضمان وفاء العملية بالتزامات الجدول الزمني للاستجابة والتصعيد والإحالة، بالإضافة إلى إعادة توزيع الأدوار لتحقيق كفاءة أكبر عند الاقتضاء. يمكن بعد ذلك تضمين تفاصيل آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في خطة التنفيذ المفصلة للمشروع (DIP) لحشد دعم قوي لإدارة المشروع. خلال ورشة عمل (SMILER+)، ستحدد الفرق أيضاً الدعم والموارد اللازمة للاضطلاع بالأدوار والمسؤوليات الخاصة بآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.

بعد الجلسة الخاصة بالرسم البياني، تقوم الفرق بصياغة الأدوات اللازمة لتوثيق التغذية الراجعة والشكاوى في كل من القنوات الثابتة والنشطة.  **الأداة 8: استمارة جمع التغذية الراجعة والشكاوى** والتي توفر مثلاً على أن الفرق قادرة على التكيف مع قناة وسياق معينين. يجب أن تتضمن هذه الأدوات نصاً لطلب الموافقة والتغذية الراجعة والشكاوى، فضلاً عن تحديد الخصائص الديموغرافية الرئيسية اللازمة لتتبع الاتجاهات في استخدام آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة. يجب أن تخطط الفرق للاختبار الميداني وترجمة الأدوات بعد ورشة العمل.



الأداة 8: استمارة جمع التغذية الراجعة والشكاوى

تحدد هذه الأداة المعلومات الرئيسية التي يتعين توثيقها من خلال قناة آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة وجهاً لوجه ويجب تكييفها مع سياق المشروع حسب الاقتضاء.

المحتوى المقترح لاستمارة جمع التغذية الراجعة والشكاوى

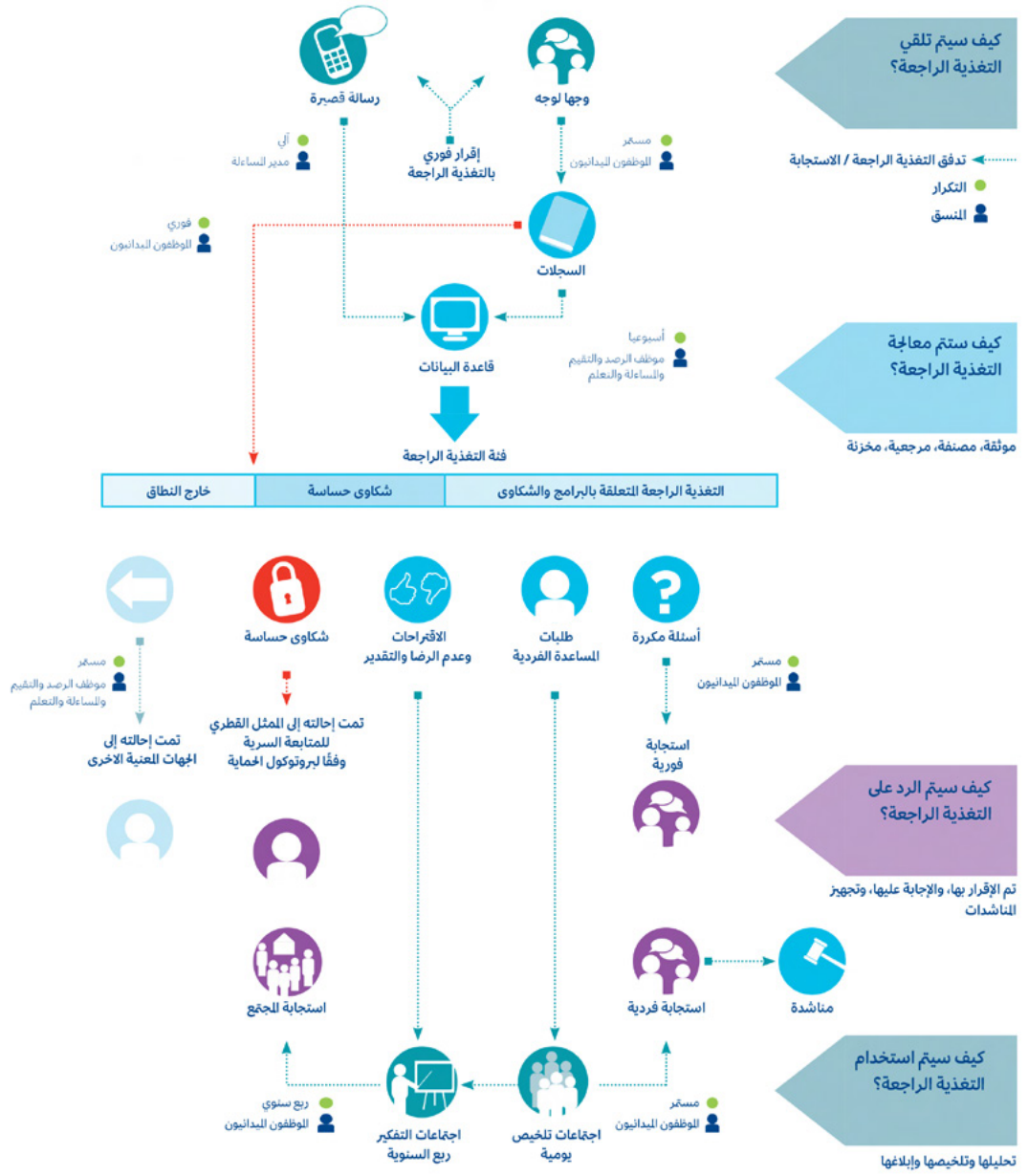
تجمع هذه الاستمارة المعلومات الشخصية التي يمكن أن تحدد هويتك، بما في ذلك اسمك وعمرك وموقعك ورقم هاتفك. تتيح لنا هذه المعلومات الوصول إليك للحصول على مزيد من التوضيحات وحل المشكلة. ستبقى معلوماتك الشخصية سرية ولن تتم مشاركتها إلا إذا كانت ضرورية للغاية. لا تحتاج إلى تقديم هذه المعلومات إذا لم ترغب في ذلك، وستظل قادرا على تزويدنا بملاحظاتك. ومع ذلك، إذا اخترت عدم مشاركة معلوماتك الشخصية، فلن يكون لدينا أي وسيلة للاتصال بك مباشرة للحصول على مزيد التوضيح بشأن ملاحظاتك. هل توافق على مشاركة معلوماتك الشخصية مع عضو الفريق المناسب من خدمات الإغاثة الكاثوليكية أو المؤسسة الشريكة لمساعدتنا على إيجاد حل أفضل لملاحظاتك؟¹³

آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة كجزء من خطة التواصل مع الجهات المعنية

تتضمن ورشة عمل (SMILER+) أيضًا وضع  خطة التواصل مع الجهات المعنية (SMILER+) التي تحدد الاحتياجات الرئيسية من المعلومات، بما في ذلك تلك المرتبطة بآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، ونهج تليبيتها. (انظر  الأداة 9: قائمة مراجعة المعلومات التي يتم مشاركتها مع المجتمعات من أجل وضع قائمة بالاحتياجات من المعلومات المتعلقة بآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة المشتركة لأفراد المجتمع وغيرهم من الجهات المعنية).

13. استخدم فريق خدمات الإغاثة الكاثوليكية في نيبال هذه اللغة في طلب الموافقة، ويمكن للفريق تكييفها مع السياق المحلي.

آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة



إجراءات التشغيل الموحدة

بعد ورشة عمل (SMILER+)، تقوم فرق المشروع بوضع إجراءات تشغيل موحدة تتضمن بروتوكولات مفصلة لتوجيه تشغيل آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، وتكون بمثابة نقطة مرجعية لجميع الموظفين الداعمين لوظائف آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة. عند وضع إجراءات التشغيل الموحدة، يجب على الفرق الرجوع إلى **الأداة 1: فئات التغذية الراجعة والشكاوى، نموذج ورقة عمل تخطيط FCRM+ SMILER+**، و **رسم بياني SMILER+**، وسياسات الجهات المانحة والوكالة، وسرد المقترح المتعلق بآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة. يرد أدناه وصف محتوى إجراءات التشغيل الموحدة الرئيسية. من المهم أن يتم تحديث إجراءات التشغيل الموحدة مع تطور آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة أثناء التنفيذ وعند الإغلاق، بحيث تكون بمثابة مرجع أثناء التنفيذ والإغلاق، وكذلك بالنسبة للفرق الأخرى في مرحلة تصميم آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة. تم تضمين نموذج إجراءات التشغيل الموحدة في **الأداة 6**.

محتوى إجراءات التشغيل الموحدة الرئيسية:

- خلفية المشروع
- نظرة عامة على متطلبات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة
- الهيكل الوظيفي لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة والأدوار والمسؤوليات
- وصف لكل قناة تغذية راجعة وشكاوى واستجابة
- بروتوكول تصعيد الشكاوى الحساسة
- عملية الطعون
- خطة الاتصال للحصول على معلومات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة
- خطة إدارة بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة وسجل البيانات
- خطط تحليل البيانات واستخدامها
- خطط التحقق من فعالية آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة
- خطط إغلاق آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة
- استمارة (استمارات) جمع البيانات

الأدوات

-  الأداة 1: فئات التغذية الراجعة والشكاوى
-  الأداة 6: نموذج إجراءات التشغيل الموحدة لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة
-  الأداة 8: استمارة جمع التغذية الراجعة والشكاوى
-  الأداة 10: جدول الأدوار والمسؤوليات في آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة

عملية الطعون

يمكن للمشاركين في البرنامج الذين أعربوا عن عدم رضاهم من خلال إحدى قنوات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة تصعيد مخاوفهم إذا اعتبروا أن الاستجابة غير مرضية. عملية الطعون تقوم بالتحقق مما إذا كان القرار أو الاستجابة الأولية مناسبة، وتعيد النظر في العملية التي اتبعت بالفعل لتحديد ما إذا كان ينبغي دعم القرار الأصلي أو تصعيده إلى الموظفين المعنيين (مثل رئيس البرامج، الممثل القطري، مدير المسألة، وما إلى ذلك). يجب أن يقود عملية الطعون موظفين لم يشاركوا في الرد على الشكاوى الأصلية.

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



يمكن لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة ان تتلقى تغذية راجعة وشكاوى تتعلق بجهات فاعلة أو منظمات أخرى، أو بمخاوف تتعلق بالحماية (انظر آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة الفئة 7: قضايا الحماية الأخرى للحصول على وصف كامل). 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 الوصول إلى الخدمات المناسبة لأي شخص يكشف عن حاجة إلى الحماية.

في البرامج التي لا تكون فيها خدمات الإغاثة الكاثوليكية جهة فاعلة متخصصة في مجال الحماية، يجب أن يقتصر دورنا على توفير المعلومات حول كيفية الوصول إلى الخدمات المناسبة لأي شخص يكشف عن حاجة إلى الحماية.

يجب على الفرق إحالة الأفراد فوراً إلى الجهات الفاعلة الأخرى التي تقدم خدمات الحماية، إذا توفرت. في ظل عدم وجود معلومات عن الخدمات المتاحة، يجب على الفرق طلب معلومات الاتصال الفردية للمتابعة، وطلب الموافقة على الاتصال بالفرد في وقت لاحق بشأن الخدمات المتاحة. يمكن لأعضاء الفريق بعد ذلك إحالة القضايا إلى مدير البرنامج (نسخة إلى رئيس البرامج/ منسق الطوارئ)، وطلب دعمهم للوصول إلى معلومات الإحالة، مع الحفاظ على السرية التامة في الوثائق والاتصالات. لتسهيل هذه العملية، من المهم أن تعرف الفرق ما هي الخدمات التي تقدمها الجهات الفاعلة الأخرى في منطقة عملياتها، بحيث يمكن تزويد الأشخاص الذين يعانون من مشاكل الحماية بمعلومات دقيقة ومحدثة عن الخدمات المتاحة، ويمكن نقل القضايا الخارجة عن النطاق إلى الجهات الفاعلة ذات الصلة. يجب على الفرق تحديد مقدمي خدمات الحماية في المنطقة المحلية لتلبية احتياجات الحماية التي يتم مواجهتها من خلال نظام آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة. يجب أن تكون الفرق أيضاً على علم بجميع مقدمي الخدمات الآخرين ذوي الصلة وتوثيقهم، لإحالة القضايا الخارجة عن النطاق، حسب الحاجة.

من المهم أن تعرف الفرق ما هي الخدمات التي تقدمها الجهات الفاعلة الأخرى في منطقة عملياتها

تطوير مسار الإحالة

تحديد الجهات الفاعلة في مجال الحماية والخدمات: يتم في هذه العملية تحديد جميع الجهات الفاعلة ذات الصلة بالحماية - الحكومة والمنظمات غير الحكومية والمنظمات المجتمعية وغيرها من منظمات المجتمع المدني - في منطقة معينة، ويتم توثيق خدمات الحماية التي يقدمونها لتوفير صورة واضحة لبيئة الحماية. في بعض السياقات الإنسانية، يجري هذا التحديد من خلال مجموعة الحماية ويمكن أن يشمل مقدمي الخدمات في جميع القطاعات. وفي سياقات التنمية، قد تقوم الحكومة بهذه العملية. في حالة وجود مخطط محدث فعلياً، يمكن لفرق البرنامج استخدامه للإبلاغ عن إجراء الإحالات. وفي حال عدم وجود مخطط فعلي، تُنصح الفرق بجمع هذه المعلومات، والحالة المثلّي ان يتم ذلك بدعم من جهة فاعلة في مجال الحماية في السياق المحلي.

توثيق مسار الإحالة: بعد تحديد الجهات الفاعلة في مجال الحماية، يمكن للفرق استخدام المعلومات التي تم جمعها لتطوير وتوثيق مسار الإحالة. تسترشد المنظمات غير الحكومية والمشاركين في البرنامج بهذه الوثيقة في كيفية الحصول على خدمات الحماية الأساسية، أي، إلى أين تذهب وبمن تتصل لطلب المساعدة لتلبية حاجة محددة تتعلق بالحماية، مثل المساعدة القانونية والرعاية الصحية وخدمات حماية الطفل. يمكن بعد ذلك مشاركة هذه المعلومات على نطاق واسع وحسب الحاجة مع المشاركين في البرنامج عند ظهور احتياجات تتعلق بالحماية أو عندما تسترعي انتباه الموظفين من خلال برامج أكثر عمومية. انظر [هنا](#) للاطلاع على مثال لمسار الإحالة لاستجابة الروهينجا في كوكس بازار، بنغلاديش.

أولاً ، تقييم ما إذا كان هناك مسار قائم يمكن استخدامه في برامجنا. في حال عدم وجود مسار أو غير موجود في منطقة العمليات، اتبع الخطوات الخاصة [بتطوير مسار إحالة لخدمات الحماية الأساسية](#). يتضمن هذا المورد إرشادات حول كيفية تحديد الجهات الفاعلة في مجال الحماية وتوثيق مسار الإحالة. تذكر القيام بالتحديث أو الإضافة إلى التحديد والمسار مع مرور الوقت. قم بإدراج مسار الإحالة كملحق لإجراءات التشغيل الموحدة، والتأكد من مشاركة نسخة منه مع كل موظف قد يتلقى تغذية راجعة أو يتفاعل مع المشاركين في البرنامج في سياق عمله.

القضايا الخارجة عن النطاق: قم بإدراج تحديد للجهات الفاعلة الإنسانية والإنمائية الأخرى، وخدماتها وتفاصيل الاتصال في إجراءات التشغيل الموحدة. عندما تتعلق التغذية الراجعة أو الشكاوى بعمل منظمة أخرى (انظر الفئة 9: القضايا الخارجة عن النطاق للحصول على وصف كامل)، تستطيع الفرق إحالة هذه المعلومات إلى الجهة الفاعلة ذات الصلة، وأن تقدم معلومات محددة للهوية فقط بموافقة مسبقة من الشخص الذي يقدم التغذية الراجعة أو الشكاوى. وحيث الإحالة غير ممكنة، يُبلّغ مقدم التغذية الراجعة أن الطلب يقع خارج نطاق المشروع. يجب أن تشير الفرق إلى الإجراءات الواردة في جدول فئات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة لتحديد خطوات الإحالة المناسبة في سياق المشروع.

إحالات الحماية

تتضمن إحالات الحماية إحالة الأفراد المعرضين للخطر أو المستضعفين إلى الجهات الفاعلة المناسبة في مجال الحماية التي تم تحديدها خلال تخطيط الحماية. ويتم ذلك إما بإحالة معلومات أساسية عن حوادث محددة بموافقة مسبقة من الشخص المتضرر، أو بتوجيه الشخص المتضرر إلى الخدمات المتاحة.¹⁴ في السياقات الإنسانية، كثيراً ما تقتصر عملية الإحالة على توفير المعلومات عن الحماية المتوفرة وخدمات الاحتياجات الأساسية. وفي بعض سياقات التفتية، حيث تتمتع خدمات الإغاثة الكاثوليكية بالخبرة اللازمة في مجال الحماية وإدارة القضايا، يمكن إجراء عملية إحالة أكثر رسمية، حيث يرافق الموظفون المدربون الأشخاص الذين يحتاجون إلى الحماية طوال عملية الإحالة، مما يضمن حصولهم على الخدمة المطلوبة وإمكانية حصولهم على أي خدمات أخرى موصى بها. لا ينبغي اتباع هذا النهج بدون خبرة محددة في إدارة الحالات وحمايتهم.

تتمثل الاستجابة الأكثر أماناً عندما يكشف شخص ما عن واقعة حماية في الاستماع دون إصدار أحكام وتقديم معلومات عن الخدمات المتاحة. سيضمن ذلك إعطاء الأولوية للدعم الذي يركز على الناجين، وكذلك دعم الموظفين للحفاظ على الحدود المهنية للحفاظ على سلامتهم.

عند إحالة مخاوف تتعلق بالحماية، تذكر ما يلي:

- دع الناجي يختار ما إذا كان يرغب في الحصول على هذه الخدمات أم لا.
- توفير إذن 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 للتحديث إلى أخصائي أو زميل. ثم اعمل ذلك دون الكشف عن الهوية الشخصية للناجي.¹⁵

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



إن نظام إدارة بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة هو أداة واحدة أو أكثر - ورقية و/أو رقمية - يتابع حالة ما بدءاً من الاستيعاب الأولي للتغذية الراجعة أو الشكاوى إلى نقطة إنهاء القضية. وهذا النظام مماثل لنظام إدارة الحالات الأخرى الذي يرصد تقدم المشاركين في مشروع ما بمرور الوقت. يتتبع نظام إدارة البيانات حالة الاستجابات (المفتوحة أو المغلقة) ويدعم الإحالة المناسبة والتصعيد واستخدام التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابات اللاحقة. يجب أن تتوافق ممارسات إدارة بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة مع متطلبات حماية البيانات و **قيم ومبادئ البيانات المسؤولة في خدمات الإغاثة الكاثوليكية** بالإضافة إلى اللوائح المحلية والوطنية والإقليمية المتعلقة بحماية البيانات.

ستضمن الممارسات الجيدة لإدارة بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة تصنيف التغذية الراجعة والشكاوى وإدارتها والاستجابة لها بطريقة مناسبة وفي الوقت المناسب. سيحدد نظام إدارة البيانات أي من التغذية الراجعة والشكاوى مفتوحة وأي منها مغلق بحيث يتسنى لمديري البرامج متابعة أي قضايا معلقة. يجب أن تحترم ممارسات إدارة بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة سرية أفراد المجتمع المحلي وأن تضمن حصول الموظفين المعنيين فقط على معلومات التعريف الشخصية المتعلقة بالشكاوى الحساسة أو قضايا الحماية. التأكيد على حماية البيانات والسرية في التدريب لجميع الموظفين الذين يتفاعلون مع البيانات الحساسة والبرامج داخل المنظومة.

14. دليل إرشادات الحماية (برنامج الأغذية العالمي 2016).

15. دليل الحماية الإنسانية (نوفمبر 2014) وكتيب العنف القائم على النوع الاجتماعي (اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات 2015).

التغذية الراجعة المفتوحة

سؤال أو تغذية راجعة أو شكوى لم يتم الرد عليها أو حلها بعد. اقرارها ولكن عدم تقديم رد كامل يعني أنها لا تزال مفتوحة.

التغذية الراجعة المغلقة

: سؤال أو تغذية راجعة أو شكوى تم الرد عليها (ليس من الضروري أن تكون الاجابة مرضية للمتقدم) أو إحالتها و/ أو تم اتخاذ اجراء لحل الشكوى.

يمكن للبرمجيات أن تحسن إلى حد كبير كفاءتنا في التعامل مع التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة لها. وفيما يلي لمحة عامة عن الاعتبارات الرئيسية المرتبطة بالخيارات البرمجية الشائعة.

■ **Microsoft Excel** مايكروسوفت اكسل - جدول بيانات يسهل الوصول إليه وسيكون لدى معظم الموظفين والشركاء خبرة في استخدامه في أنشطة إدارة المشاريع الأخرى. ومع ذلك، فإنه لا يوفر سوى قدر ضئيل من حماية البيانات نظرا لأن الموظفين قد يتشاركون الملفات، ويتطلب إدخال البيانات يدويا لتحديثها وتنظيفها.

■ **CommCare** يمكن استخدام أداة جمع البيانات هذه على شبكة الإنترنت وخارجها. وهي تتكامل مع (YouTrack) و (Power BI) وغيرها من برمجيات إدارة الحالات و/أو التقارير.

■ **YouTrack** إن أداة إدارة الحالات هذه مفيدة بشكل خاص لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة على مستوى البرنامج القطري، والتي تسمح للفرق بتكليف سبل وصول الموظفين وآرائهم تبعاً لاحتياجاتهم (على سبيل المثال ، الحساسية في مقابل غير الحساسية، وأوجه الضعف، ونوع المشروع، وما إلى ذلك). سيساعد التشغيل الآلي لشبكة YouTrack على ضمان أن تكون التغذية الراجعة والشكاوى ضمن اطار الجدول الزمني لاستجابة الفرق عن طريق إرسال تنبيهات عن أي تأخير.

عند اختيار الأدوات والبرمجيات اللازمة لنظام إدارة بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، يجب على الفرق النظر في الميزانية والموارد البشرية المتاحة وقدرات الموظفين، فضلاً عن الخبرة السابقة في إدارة المعلومات الحساسة ومعلومات التعريف الشخصية. الاتصال بمنسق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل التمية (ICT4D) الخاص للمشروع لتحديد أنسب التقنيات لدعم نظم إدارة بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.¹⁶

التغذية الراجعة والشكاوى مجهولة المصدر مرحب بها

يتم إبلاغ أفراد المجتمع المحلي أن مشاركة معلومات التعريف الشخصية أمر اختياري وأن التغذية الراجعة والشكاوى مجهولة الهوية مرحب بها أيضاً. ويتم التوضيح بأن ميزة مشاركة معلومات التعريف الشخصية (PII) هي أنها ستسمح للموظفين بالمتابعة المباشرة مع الافراد. يتم أيضاً تحديد الممارسات المتبعة لحماية سرية جميع البيانات لضمان اتخاذ الفرد قرارا مدروسا. يرجى الرجوع الى [المبادئ التوجيهية لإلغاء تعريف البيانات في خدمات الإغاثة الكاثوليكية](#) للحصول على معلومات إضافية.

معلومات التعريف الشخصية

المعلومات الشخصية، المكتوبة أو المسجلة، والتي يمكن استخدامها منفردة أو مجتمعة لتحديد هوية شخص معين.

16. إذا لم يكن منسق منسق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل التبية متاحا، يرجى تقديم بطاقة دعم إلى إدارة المعلومات والمعرفة العالية (GKIM) للحصول على المساعدة [هنا](#).

الممارسات الجيدة في إدارة بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة

نصائح لنظام إدارة البيانات

- بناء فئات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة من 1 إلى 9 في بنية نظام إدارة البيانات (الأداة 1: فئات التغذية الراجعة والشكاوى).
- وضع أرقام تعريفية فريدة في النظام لكل بند من بنود التغذية الراجعة أو الشكاوى الواردة. هذه سلسلة من الأرقام، أو الحروف والأرقام، التي تتبع تسلسلا محددا يمكن أن يولده النظام تلقائيا. وتسمح للموظفين بتحديد الحالة وإدارتها باستخدام المعرف، والذي لا يكشف عن معلومات التعريف الشخصية.
- إنشاء خانات من أجل:
 - تتبع حالة كل بند من بنود التغذية الراجعة أو الشكاوى باعتبارها "مفتوحة" أو "مغلقة".
 - الدلالة على إحالة قضايا الحماية أو التغذية الراجعة والشكاوى الخارجة عن النطاق.
 - توثيق الموافقة أو الاقرار الذي تم منحه عند مشاركة أي من معلومات التعريف الشخصية كجزء من عملية التغذية الراجعة.



إنشاء نظام إدارة البيانات

بالنسبة لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة على مستوى البرنامج القطري، إنشاء نظام موحد لإدارة البيانات لتوثيق وتتبع التغذية الراجعة والشكاوى التي تتلقاها جميع المشاريع، مع ضمان تلخيص بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة بسهولة وإمكانية الوصول إليها من جانب فرادى المشاريع حسب الاقتضاء.

الحصول على الموافقة

جمع الموافقة أو الإقرار من أفراد المجتمع المحلي الذين يختارون مشاركة معلومات التعريف الشخصية عند تقديم التغذية الراجعة أو الشكاوى.



ضمان إجراءات التصعيد

ضمان قيام النظام (والبروتوكولات المرتبطة به) بتصعيد الشكاوى الحساسة بشكل مناسب إلى الممثل القطري أو من ينوب عنه بما يتماشى مع سياسة الحماية في خدمات الإغاثة الكاثوليكية.



شرح الفرق بين التغذية الراجعة السرية في مقابل مجهولة الهوية

إبلاغ المجتمعات المحلية بالفرق بين التغذية الراجعة والشكاوى السرية والمجهولة الهوية حتى يتمكنوا من اتخاذ قرارات مدروسة بشأن مشاركة معلومات التعريف الشخصية لتمكين المتابعة حسب الحاجة.



تقييد الوصول إلى المعلومات

تقييد الوصول إلى معلومات التعريف الشخصية في نظم إدارة البيانات وتحديد الأدوار المرتبطة بالوصول إليها ما بين خدمات الإغاثة الكاثوليكية والمنظمات الشريكة.



عدم التخزين في نسخة ورقية نهائيا

عدم تخزين معلومات التعريف الشخصية المرتبطة بالتغذية الراجعة أو الشكاوى في نسخة ورقية نهائيا، أو إفشاء معلومات التعريف الشخصية في رسائل البريد الإلكتروني.



الخطوة 6. خلق بيئة تمكينية

تتطلب آلية التغذية الراجعة الفعالة توزيعاً واضحاً وملاماً للأدوار والمسؤوليات، فضلاً عن الاستثمار السخي للوقت والموارد لتنمية ثقافة تنظيمية تعزز السلوكيات والمواقف والكفاءات اللازمة للموظفين والقيادة العليا. بدون هذا المستوى من الدعم التنظيمي، يمكن لآليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة أن تتأثر سلباً بعدم الكفاءة، أو انعدام الثقة، أو المخاطر التي يتعرض لها الموظفون أو أفراد المجتمع المحلي الذين يتبادلون التغذية الراجعة والشكاوى.

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

يمكن للفرق توضيح الأدوار والمسؤوليات في آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة على نطاق فرق المشاريع والرصد والتقييم والمساءلة والتعلم من خلال تحديد الكيفية التي يتم فيها طلب التغذية الراجعة والشكاوى، وإقرارها، وتوثيقها، وإحالتها، وتصعيدها، واستخدامها في اتخاذ القرار والاستجابة لها. يجب على الفرق الرجوع إلى سياسة الحماية لتحديد الخطوات اللازمة لمعالجة التغذية الراجعة الحساسة والتقيد بالالتزامات المتعلقة بالسرية في خدمات الإغاثة الكاثوليكية. يرجى الرجوع إلى الإرشادات الواردة في الإطار أدناه عند توزيع الأدوار والمسؤوليات في آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة ما بين فرق المشروع وفرق الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم، والمستشارين الفنيين والقيادة العليا.

على الرغم من أن آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة هي مسعى مختلف العمليات، إلا أنها في النهاية مسؤولية برامجية، ووسيلة لتعزيز سلامة وكرامة المشاركين في البرنامج وإمكانية الوصول إليهم. في حين أن للقيادات العليا وموظفي الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم ومديري آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة أدواراً هامة يؤديونها، يتحمل مديرو البرامج المسؤولية عن ضمان ما يلي:

- ◆ آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة آمنة وملائمة للسياق وللجمهور المستهدف.
- ◆ المشاركون المتنوعون في البرنامج على دراية بكيفية تقديم التغذية الراجعة والشكاوى.
- ◆ الرد على التغذية الراجعة واستخدامها لتكييف البرامج وفقاً لذلك.



الأداة 10: جدول الأدوار والمسؤوليات في آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة
توثق هذه الأداة المهام الرئيسية والمهام الفرعية لموظفي الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم وموظفي البرنامج المرتبطين بتنفيذ آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.

راجع الأدوار والمسؤوليات في [نموذج ورقة عمل تخطيط SMILER+ FCRM](#) الذي تم وضعها أثناء التصميم [والرسم البياني SMILER+ FCRM](#) الذي تم وضعه خلال (SMILER+) لتحديد الأدوار الرئيسية المرتبطة بقنوات وبروتوكولات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة. [انتهاء الأداة 10: جدول أدوار ومسؤوليات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة وإدراجها كملحق في إجراءات التشغيل الموحدة.](#)

الأدوار والمسؤوليات

يتحمل الممثلون القطريون (CRs) المسؤولية الكاملة عن ضمان وجود آلية التعذية الراجعة والشكاوى والاستجابة قائمة وتؤدي وظيفتها لجميع احتياجات البرامج. كما أنهم مسؤولون عن معالجة الشكاوى الحساسة وفقا لسياسة الحماية. يمكنهم دعم استخدام بيانات آلية التعذية الراجعة والشكاوى والاستجابة من خلال طلب الاتجاهات السائدة في معدلات التعذية الراجعة والشكاوى والاستجابة بصورة مستمرة، ودعم الإدارة التكيفية على أساس التعذية الراجعة البرامجية الواردة.



يدعم رؤساء البرامج (HoPs) آليات التعذية الراجعة والشكاوى والاستجابة الجيدة من خلال تخصيص الوقت الكافي للموظفين لتنفيذ آلية التعذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، وضمان حصول الموظفين على التدريب المناسب والكفاءات الخاصة بالآلية، بما في ذلك المسؤوليات المنوطة بالآلية في التوصيفات الوظيفية وتخطيط الأداء للموظفين، وطلب الاتجاهات السائدة في معدلات التعذية الراجعة والشكاوى والاستجابة. بالإضافة إلى ذلك، يعمل رؤساء البرامج على تعزيز بيئة يتم فيها تشجيع الموظفين على التحدث بصراحة، والاستفسار بشأن الاقتراحات واستخدام البيانات في القرارات الجارية وممارسات الإدارة التكيفية.



يتحمل مديرو البرامج (PMs) المسؤولية في ضمان وصول مختلف أفراد المجتمع إلى قنوات آلية التعذية الراجعة والشكاوى والاستجابة والوثوق بها من خلال استشارة الأفراد والمجتمعات بشأن القنوات المفضلة لديهم، وإنشاء آلية التعذية الراجعة والشكاوى والاستجابة وإدارتها. يكفل مديرو البرامج الاستجابة للتعذية الراجعة والشكاوى الواردة، واستخدامهما في القرارات الجارية، والتحقق بانتظام من فعالية الآلية. يمكن لمديري البرامج أيضًا تلقي التعذية الراجعة وإقرارها وتوثيقها والاستجابة لها بشكل مباشر، ولا سيما عن طريق قنوات الاستجابة المجتمعية. بالإضافة إلى ذلك، يجب على مديري البرامج دمج الرسائل الرئيسية حول آلية التعذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في أنشطة الاتصالات الجارية في المشاريع.



يتولى مدير آلية التعذية الراجعة والشكاوى والاستجابة (أو جهة الاتصال) الإشراف على كامل عملية آلية التعذية الراجعة والشكاوى والاستجابة. وهو يتحمل المسؤولية الأوسع نطاقا المثلثة بتنسيق آليات التعذية الراجعة والشكاوى والاستجابة داخل مشاريع البرامج القطرية وفيما بينها، ودعم فرادى فرق المشاريع لتشغيل وتحسين آليات التعذية الراجعة والشكاوى والاستجابة الخاصة بهم. يقود عملية وضع إجراءات التشغيل الموحدة، ويقوم بإعداد وإجراء الدورات التدريبية. كما أنه يقود عملية التحقق من الفعالية السنوية لمعرفة وتحسين سلامة آلية التعذية الراجعة والشكاوى والاستجابة وإمكانية الوصول إليها، وكفاءتها وتأثيرها.



يعمل منسقو الحماية كقناة موثوقة لتقارير وشواغل الموظفين الخاصة بالحماية. يتلقى المنسقون هذه المعلومات ويقومون بفرزها وتصعيدها، ويمكنهم أيضا المساعدة في إنشاء قنوات أخرى لضمان السرية في إعداد التقارير.



يتولى **موظفو الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم** مسؤولية تفعيل قرارات تصميم آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة الأولية، وضمان تدفق التغذية الراجعة والشكاوى البرامجية من خلال النظام، وتحليلها وتلخيصها. ويمكن لموظفي الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم أيضا تلقي التغذية الراجعة واقرارها وتوثيقها والاستجابة لها بشكل مباشر، ولا سيما عن طريق قنوات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة النشطة. يشارك موظفو الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم في التحقق من فعالية الآلية السنوية ويسهلون عملية التفكير في النتائج لتوليد توصيات رئيسية للتحسين.



تقوم **جهات تنسيق المساءلة / تعميم الحماية**، حيثما وجدت، بدعم مديري البرامج لضمان أن تكون القنوات متاحة وآمنة ويستخدمها جميع المشاركين في البرنامج، بغض النظر عن الجنس أو النوع الاجتماعي أو السن أو الإعاقة أو أي عامل آخر ذي صلة بالتنوع.



يتحمل **الموظفون الميدانيون وفرق التوعية** في المقام الأول مسؤولية إقرار التغذية الراجعة والشكاوى الواردة من مختلف القنوات وتوثيقها والاستجابة لها في أقرب وقت ممكن. من المهم أن يُظهر الموظفون الميدانيون وفرق التوعية التقدير من خلال استخدام مهارات الاستماع الجيدة والانفتاح على مختلف الآراء والأفكار، بل وحتى الانتقادات لأنشطة المشاريع. سيحتاج الموظفون الميدانيون إلى التعرف على التغذية الراجعة أو الشكاوى التي يتم مشاركتها كجزء من الجهود الجارية لإشراك المجتمعات المحلية وإدراجها في نظام آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.



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

سيقوم المدراء والقيادات الذين يدعمون ويصممون مبادئ الشفافية والمساءلة بإبلاغ الموظفين بقيمة آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة والغرض منها ووظيفتها. هذه هي المبادئ التي يُتوقع من الموظفين التمسك بها مع أفراد المجتمع. من المهم بشكل خاص لمديري البرامج وقياداتها توضيح كيفية استخدام التغذية الراجعة والشكاوى في صنع القرار وتحسين البرامج، لأن ذلك يعزز ثقافة التغذية الراجعة ويشجع الموظفين على اقتراح حلول للتحديات البرامجية المتكررة، والمشاركة في الإدارة التكيفية. فيما يلي قائمة بالممارسات الموصى بها لدعم بيئة تمكينية قوية لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة:

- الرجوع إلى آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة فيما يتعلق باحتياجات موظفي البرنامج من المعلومات في [خطة التواصل مع الجهات المعنية \(SMILER+\)](#) لإبلاغ الرسائل والأنشطة المتعلقة بالاتصالات، وإدماجها في مناهج إطلاق المشاريع الأكبر قدر الإمكان.
- تأكيد القيادات العليا بانتظام على أهمية آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في التواصل مع الموظفين والمنظمات الشريكة والمشاركين في البرنامج. يتضمن ذلك تذكير الموظفين بقيمة آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة والغرض منها، والإبلاغ عن أبرز الاتجاهات في التغذية الراجعة البرامجية.
- إظهار القيادة العليا ثقافة التغذية الراجعة والاستجابة بأنفسهم من خلال طلب التغذية الراجعة من الموظفين والاستجابة لها. يمكن أن يأخذ ذلك شكل استطلاعات دورية للموظفين، أو صناديق الاقتراحات المكتبية، أو جلسات مفتوحة للتفكير وحل المشاكل بمشاركة الموظفين والقيادات.
- حصول مديري البرامج على بيانات التغذية الراجعة بانتظام وإشراك فرق البرامج ذات الصلة في المناقشات المتعلقة بالتصحيحات اللازمة في المسار وتعديلات البرامج، وغير ذلك من التغييرات التي يمكنها تحسين البرامج استنادا إلى التغذية الراجعة.
- قيام القيادات العليا بتحديد عملية التصعيد الآمن والسري للشكاوى الحساسة التي تنطوي على سوء سلوك مزعوم للموظفين وإبلاغها إلى جميع الموظفين والمنتسبين والشركاء.

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. وإن 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؛ وطمأنة الموظفين بأن هذا رد فعل طبيعي، ومنحهم الوقت لمعالجة المشكلة والتفكير فيها.
- ◆ التأكد من حصول الموظفين الذين يديرون ويتلقون التغذية الراجعة على الدعم الكافي. قد يشير الموقف الدفاعي عن التغذية الراجعة إلى مشاكل تتعلق بالتوازن بين العمل والحياة، أو الرفاه. التأكد من أخذ فترات الراحة والإجازات، وتداول الأدوار على نطاق الفريق، حسب الاقتضاء.

عند تدريب الموظفين على آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، يجب توضيح الكيفية التي تتكامل فيها الآلية مع مفاهيم المساءلة والحماية، وتعميم الحماية والإدارة التكميلية، وتوجيههم للمهام المحددة التي تؤديها آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة والأدوار المرتبطة بها. عند وضع خطة التدريب قم بإدماج التوصيات التالية:

- **عرض  الرسم البياني SMILER+ FCRM** الذي تم تطويره خلال (SMILER+) ، مع إبراز الأدوار والمسؤوليات المرتبطة بكل خطوة في عملية آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.
- إدراج تمرين يُسند فيه إلى كل مشارك في التدريب بند من التغذية الراجعة أو الشكاوى ويجب عليه أن يتنقل عبر القنوات كما لو كان مشاركاً في المشروع أو عضواً آخر في المجتمع المحلي. سيوضح هذا التحديات والعوائق المحتملة التي يتم مواجهتها، لا سيما من قبل الفئات الأكثر ضعفاً.
- دمج التدريب على آلية التغذية الراجعة مع نظرة عامة أكبر على الحماية إذا لم يحصل المشاركون في الآونة الأخيرة على توجيه (أو تجديد للمعلومات) بشأن الحماية.
- تنظيم تمرين يقوم فيه المشاركون بترتيب أمثلة عن التغذية الراجعة والشكاوى في الفئات الموحدة لخدمات الإغاثة الكاثوليكية حتى يصبحوا على دراية بمجموعة الأمثلة في كل منها.
- التأكيد على ضرورة أن يحافظ الموظفون على سرية جميع ما يرد من تغذية راجعة وشكاوى حساسة، والتراجع عن النظر في الفئات الحساسة إذا كانوا غير متأكدين من مكان وضعها.
- تعزيز أهمية حماية البيانات وكيفية تطبيقها على بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.
- شرح عملية تصعيد الشكاوى الحساسة في البرنامج القطري وفقاً لسياسة الحماية.

في آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة الناجحة، تُدرج الأدوار والمسؤوليات في التوصيفات الوظيفية ويتم دعمها في خطط التطوير والأداء. يجب أن تسعى الفرق إلى تعيين موظفين جدد يتمتعون بمهارات استماع وتيسير قوية، وتوثقي هذه المهارات بين الموظفين الحاليين (راجع [الأداة 5](#): قائمة المهارات والكفاءات الخاصة بآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة). ولتحديد هذه المهارات والكفاءات وتعزيزها، يوصى بما يلي:

- 

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

تحتوي هذه الأداة على أمثلة لأسئلة المقابلات الفنية القائمة على السيناريوهات والتي يمكن استخدامها عند تعيين مناصب وظيفية ذات صلة بآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.

يجب على جميع الموظفين العاملين في الميدان فهم كيفية اكتساب ثقة الناس والحفاظ عليها، والترحيب باقتراحاتهم وتعليقاتهم، ومعرفة كيفية الاستجابة للتغذية الراجعة الإيجابية والسلبية على حد سواء، ومراقبة كيفية تفاعل مختلف أفراد المجتمع مع الطريقة التي تقدم بها الخدمات. - [ملاحظات إرشادية ومؤشرات العيار الإنساني الأساسي](#) تحالف المعايير الإنسانية الأساسية (2015).

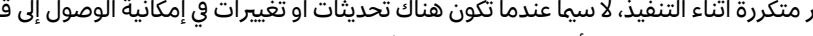
الخطوة 7: إعلام المجتمعات المحلية والجهات المعنية بشأن آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة

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. بدون ذلك، قد يختار أفراد المجتمع عدم استخدام الآلية أو أن تكون لديهم توقعات غير واقعية حول كيفية استخدام التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة لها. ترد قائمة بالمواضيع الرئيسية للتواصل بشأن آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، إلى جانب مدونة قواعد السلوك والمعلومات الخاصة بالمشاريع، في [التواصل مع المجتمعات بشأن الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين](#).

إدارة التوقعات

إدارة التوقعات أمراً مهماً لأن المجتمعات المحلية قد تعتقد أن عملية تقديم الشكاوى يمكن أن تحل جميع مشاكلهم. وهذا من شأنه أن يولد الإحباط وخيبة الأمل إذا كانت التغييرات المتوقعة خارجة عن سيطرة الوكالة. - ملاحظات إرشادية ومؤشرات المعيار الإنساني الأساسي تحالف المعايير الإنسانية الأساسية (2015).

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

لدعم المساءلة تجاه المجتمعات المحلية، يُبلغ جميع أفراد المجتمع بالغرض من آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة وكيفية الوصول إلى قنواتها أثناء بدء المشروع. التأكيد على أن الغرض من الآلية هو التمسك بالالتزامات المتعلقة بالحماية وإدراج أصوات المجتمعات المحلية في قرارات تنفيذ المشروع. توفر  الأداة 9: قائمة مراجعة المعلومات التي يتم مشاركتها مع المجتمعات قائمة كاملة برسائل الاتصال، بما في ذلك الرسائل المحددة لآليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة. تذكر أن جميع الرسائل الرئيسية المتعلقة بآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة ينبغي تعزيزها برسائل تذكير متكررة أثناء التنفيذ، لا سيما عندما تكون هناك تحديثات أو تغييرات في إمكانية الوصول إلى قنوات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة أو خطط الاستجابة. وفي مجال الاتصال، يُسلط الضوء على ما يلي:

- 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

التأكد من أن أساليب الاتصال مناسبة لجميع أفراد المجتمع المحلي، بمن فيهم أولئك الذين قد يواجهون معوقات في الاتصال، مثل النساء والفتيات، والأشخاص ذوي الإعاقة أو الفئات المهمشة الأخرى. استخدام مجموعة متنوعة من الأساليب لمشاركة المعلومات، لضمان الوصول على نطاق أوسع.

قواعد السلوك والمعلومات الخاصة

مجموعة من المعايير السلوكية
التي يجب على الموظفين
والمبتدئين في المنظمة الالتزام
بها.

الأداة 9: قائمة مراجعة المعلومات التي يتم مشاركتها مع المجتمعات

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

دمج رسائل آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في اتصالات المشروع الأوسع

يمكن دمج الاتصالات بشأن آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في أنشطة اتصالات المشروع الأوسع نطاقا لزيادة الكفاءة والوضوح لأفراد المجتمع.

في حين أن إمكانية الوصول إلى قنوات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة وغيرها من التفاصيل ستتفاوت حسب السياق، يجب أن تشمل جميع المشاريع مجموعة أساسية من المعلومات المتعلقة بالآلية. يرجى الرجوع إلى  [خطة التواصل مع الجهات المعنية \(SMILER+\)](#) في وضع رسائل ومواد الاتصال الخاصة بآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، وخطط لإدراج مواد الاتصال الخاصة بالآلية كمرفات في إجراءات التشغيل الموحدة. يجب اختبار الرسائل والمواد مع مختلف أعضاء المجتمع المحلي، وتكييفها وتحديثها بناءً على التغذية الراجعة لزيادة الفهم والثقة في المعلومات التي يتم مشاركتها وكذلك في عملية التغذية الراجعة على نطاق أوسع.

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

كجزء من مجمل أنشطة اتصالات المشروع ووسائله الرئيسية حول آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، من المهم أن يكون أفراد المجتمع المحلي على دراية بحقوقهم واستحقاقاتهم، وأن يفهموا السلوك المتوقع والمحظور لموظفي خدمات الإغاثة الكاثوليكية والمنتسبين والشركاء، وكذلك حول كيفية الإبلاغ عن أي مخاوف بشأن سوء السلوك أو الضرر. كما هو مبين في  الأداة 9: قائمة مراجعة المعلومات التي يتم مشاركتها مع المجتمعات، ضع خطط لتذكير المجتمع على نحو متكرر بآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة كجزء من أنشطة أكبر في مجال اتصالات المشاريع.

الجدول 6 - المعلومات الرئيسية التي يتم مشاركتها مع المجتمعات المحلية لتعزيز السلامة والكرامة والوصول إلى الخدمات والمساءلة

المواضيع الرئيسية	محتوى الرسائل الرئيسية التي يتم مشاركتها مع أعضاء المجتمع
المشروع	■ حق المشاركين في الحصول على مساعدة مجانية على أساس الحاجة. لا ينبغي أبدا تقديم المساعدة مقابل مكاسب جنسية أو مالية أو اجتماعية أو سياسية. ■ حقوق النساء والرجال والفتيان والفتيات من جميع الأعمار والأعراق والقدرات والتوجهات، في أن يكون لهم رأي في كيفية تقديم المساعدة، وأن يكونوا على دراية بالخدمات المتاحة وأداء المشروع. ■ تفاصيل المشروع (الأهداف والأنشطة والجدول الزمني) والاستهداف، على المستويين الجغرافي والأسري/الفرد. ■ أسماء وأدوار العاملين مباشرة مع المشاركين في البرنامج. ■ التغييرات الهامة في البرنامج (البرامج). ■ استراتيجية الخروج من البرنامج.
سلوك الموظفين	■ الحق في المعاملة باحترام من قبل الموظفين والشركاء والمتطوعين، وفي تقديم شكوى أو الإبلاغ عن أي سلوك غير لائق. ■ مسؤولية المنظمات عن منع ومعالجة أي قضايا تتعلق بسوء السلوك، وحماية الشهود والضحايا والناجين. ■ ما يجب وما لا يجب في سلوك الموظفين،¹⁷ مع أمثلة مفهومة في السياق المحلي¹⁸. ■ معلومات حول كيفية قيام خدمات الإغاثة الكاثوليكية بالتحقيق في الانتهاكات الخطيرة مثل الحماية والاحتلال. توضيح أن عمليات التحقق والتحقيق في الادعاءات الحساسة من قبل خدمات الإغاثة الكاثوليكية قد يكون محدوداً عندما تقدم الشكاوى دون الكشف عن الهوية.
المشاركة المجتمعية	■ تقدير فريق المشروع الأصوات المجتمعية في القرارات التي تتعلق بالمشروع، ويرحب بالتغذية الراجعة بشأن نوعية الدعم والأنشطة المقدمة وملاءمتها وحسن توقيتها. ■ يمكن لأعضاء المجتمع الذين لا يشاركون في أنشطة المشروع المشاركة في التغذية الراجعة والشكاوى حسب الاقتضاء.

¹⁷ انظر أخلاقيات "ما يجب وما لا يجب" فعله في خدمات الإغاثة الكاثوليكية

¹⁸ انظر التواصل مع المجتمعات بشأن الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين

آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة	■ حق أفراد المجتمع في تقديم التغذية الراجعة أو الشكاوى، وأن القيام بذلك لن يؤثر سلبا في حصولهم على المساعدة أو الخدمات، أو المشاركة في المشروع، أو يؤدي إلى نتائج سلبية أخرى. ■ قنوات التغذية الراجعة المتاحة وكيفية الوصول إليها (مثل وضع العلامات وصناديق الاقتراحات، ومكان وأوقات اجتماعات التغذية الراجعة وجهاً لوجه، ورقم الخط الساخن). تذكير المجتمعات بأن التحدث إلى الموظفين مباشرة هو دائما موضع ترحيب. ■ الأطر الزمنية للاستجابة لكل قناة وفئة في آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة على النحو المبين في إجراءات التشغيل الموحدة. ■ التمييز بين الشكاوى والتغذية الراجعة الحساسة والبرامجية، وقنوات تقديم كل نوع والمتابعة المتوقعة. ■ التمييز بين التغذية الراجعة مجهولة المصدر والسرية، والآثار المترتبة على قدرة الفرق على الاستجابة. ■ بالنسبة للشكاوى الحساسة، الخطوات التي ستتخذها المنظمة لضمان سلامة وسرية وكرامة المشتكين، بما في ذلك كيفية معالجة الشكاوى، وأدوار ومسؤوليات المعنيين بالأمر، والقيود المحتملة، مثل حدود السرية. ■ النهج المتبع في طلب الموافقة وتوثيقها كجزء من عملية آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة. ■ ما هي بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة التي سيتم جمعها ولماذا، وكيف سيتم استخدام هذه المعلومات وتأمينها وحمايتها طوال دورة حياة البيانات. ■ الحقوق المتعلقة بمعلومات التعريف الشخصية، وكيفية استخدامها، ومع من ستم مشاركتها، بالإضافة إلى الحق في إتلافها. ■ نوع التغذية الراجعة التي تستطيع الفرق أن تستجيب لها (على سبيل المثال، قضايا الاستهداف، او جودة المنتج أو الخدمة، او سلوك غير لائق للموظفين، او التسليم في الوقت المناسب، وأي استياء أو رضا آخر إزاء أنشطة المشروع أو الموظفين)، وما الذي يتجاوز قدرتهم على الاستجابة. وهذا سيساعد على إدارة التوقعات.
--	--

أدوات دعم بدء عمل آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة

-  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

Key resources

- [قيم ومبادئ البيانات المسؤولة في خدمات الإغاثة الكاثوليكية](#)
- [أفضل الممارسات لمشاركة البيانات](#)
- [مبادئ توجيهية لإلغاء تعريف البيانات](#)
- [الحماية على موقع \(Sharepoint\)](#)
- [أداة تخفيف مخاطر الخصوصية](#)

الفصل 3: التنفيذ



آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة الفعالة على بناء الثقة مع أفراد المجتمع المحلي

أثناء التنفيذ، يطلب الموظفون التغذية الراجعة والشكاوى ويديرونها، ويستخدمون التغذية الراجعة في قرارات المشروع الجارية، ويثبتون تقديرهم لهذا التواصل من خلال الاستجابة المناسبة وفي الوقت المناسب. ستعمل آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة الفعالة على بناء الثقة مع أفراد المجتمع المحلي والحفاظ عليها من خلال الاستجابة والاتصال المفتوح، وكذلك إدراج أصوات المجتمعات المحلية في ممارسات الإدارة التكميلية، ومعالجة قضايا الحماية والصون بطريقة آمنة. سيضمن توفير الدعم القوي لإدارة المشاريع تنفيذ بروتوكولات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة على النحو المقرر في إجراءات التشغيل الموحدة. بالإضافة إلى ذلك، من المهم مراجعة بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة بشكل مستمر، والتحقق من فعاليتها سنوياً للتأكد من أنها موثوقة ومتاحة لجميع أفراد المجتمع، ولتحسين كفاءة عملياتها حسب الاقتضاء.

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 التكميلية.
- ☒ 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 تقييما المشروع.

الخطوة 8. طلب تقديم التغذية الراجعة والشكاوى وإقرارها

كجزء من تنفيذ آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، سيضطلع الموظفون بأدوارهم ومسؤولياتهم المنوطة بهم في طلب التغذية الراجعة والشكاوى الواردة عبر كل قناة من قنوات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة وإقرارها. بالنسبة لكثير من القنوات - مثل الخط الساخن - سيتم تلقائياً إقرار التغذية الراجعة والشكاوى، بينما في قنوات أخرى يتعين على الموظفين إقرارها في خطوة منفصلة. في هذه الحالات، سيتواصل الموظفون مع الأفراد لإعلامهم بتلقي التغذية الراجعة أو الشكاوى التي تقدموها بها وتوثيقها، ولتوضيح المدة التي ستستغرقها الاستجابة.

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



سيكون للسلوك الذي يجلبه الموظفون إلى عملية آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة تأثيراً كبيراً على الثقة والقيمة التي يضعها أفراد المجتمع المحلي في المنظومة. من المهم أن يمارس الموظفون مهارات استماع واتصال جيدة في جميع التفاعلات المتعلقة بآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، وأن تكون جميع الاتصالات مناسبة ومحترمة في السياق المحلي. انظر المربع أدناه جامع التغذية الراجعة " ما يجب وما لا يجب ".

يجب دائماً الإقرار بالتغذية الراجعة والشكاوى، وشكر الأشخاص على تقديمها. هذا يدل على أن الموظفين يستمعون إلى التغذية الراجعة، وأن المنظمة تأخذ مخاوف الناس واقتراحاتهم على محمل الجد. إن نوع قناة آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة المستخدمة وما إذا كان الفرد قد اختار تقديم معلومات الاتصال الشخصية سيحدد غالباً الكيفية التي يتم فيها إقرار التغذية الراجعة والشكاوى.

طبق الممارسات الجيدة التالية لدعم التواصل الفعال لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة مع المجتمعات المحلية :

- الإقرار بالتغذية الراجعة والشكاوى وقت استلامها، كلما كان ذلك ممكناً. يمكن القيام بذلك شفويًا أثناء الحادثات وجها لوجه، إلكترونياً وأياً (رسائل نصية قصيرة، مكالمة هاتفية، الجيب الصوتي التفاعلي، بريد إلكتروني أو وسائل التواصل الاجتماعي).
- تطوير واستخدام رسالة نصية تقرر بالاستلام وتوضح الجدول الزمني المحدد والعملية المخصصة للاستجابة.
- تضمين قسيمة قابلة للفصل ورقم حالة في استمارة التغذية الراجعة تُعطى كإيصال للفرد في حالة رغبتهم في المتابعة مع الموظفين أو توجيه المزيد من الأسئلة إليهم.
- الإبلاغ عن الغرض من جمع معلومات الاتصال الفردية للمتابعة، والممارسات المتعلقة بالحفاظ على السرية في عملية آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.
- التماس وتوثيق موافقة الأفراد الذين يقدمون التغذية الراجعة والشكاوى. يمكن توثيق الموافقة على استمارة التغذية الراجعة أو مباشرة في قاعدة بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة أثناء الاتصال على الخط الساخن.
- استخدام معلومات الاتصال الفردية لإقرار التغذية الراجعة، وإبلاغ الجدول الزمني الزمني للاستجابة والعملية إذا لم يكن الإقرار الفوري ممكناً.
- الأخذ في الاعتبار استخدام اللقاءات المجتمعية أو اللافتات أو الرسائل الإذاعية لإقرار التغذية الراجعة والشكاوى البرامجية المجهولة الهوية في حال لم تكن المتابعة الفردية ممكنة. هذا مفيد بشكل خاص إذا قدم العديد من الأفراد تغذية راجعة بشأن مشكلة مماثلة.

إقرار

الاتصال الأولي مع شخص يقدم ملاحظات أو شكاوى، لتأكيد الاستلام وأن الفريق سيقدم ردًا إضافيًا.

جامع التغذية الراجعة "ما يجب وما لا يجب"

النصائح التالية لجمع التغذية الراجعة والشكاوى مأخوذة من [مجموعة بدء التغذية الراجعة](#) (الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر 2019، ص 14) ويمكن تكييفها من قبل فرق البرنامج وفقا للثقافة والسياق المحليين.

ما يجب

- يجب ان تشرح بوضوح لعضو المجتمع ما يحدث للتغذية الراجعة التي يتم جمعها.
- يجب ان تطلب الموافقة لأخذ تفاصيل الشخص (ليس من الضروري أن يعطي الأشخاص تفاصيل شخصية مثل الأسماء. إذا فضلوا البقاء مجهولي الهوية، فيجب إبلاغهم بأن هذا يعني أننا لا نستطيع العودة إلى الاتصال بهم مباشرة).
- يجب ان تستمع بعناية لما سيقوله الشخص.
- يجب ان تتعاطف مع الشخص.
- يجب ان توثق التغذية الراجعة بدقة (فكر في الأسئلة: ماذا حدث؟ من شارك؟ أين ومتى حدث ذلك؟).
- يجب ان تكرر التغذية الراجعة مرة أخرى على الشخص للتأكد من فهمك للموقف.

DON'TS

- لا يجب ان تأخذ موقفا دفاعيا.
- لا يجب ان تدفع الأشخاص لإعطائك تفاصيل لا يريدون مشاركتها.
- لا يجب ان تجادل مع الشخص.
- لا يجب ان تكون رافضا.
- لا يجب ان تلوم الآخرين.
- لا يجب ان تضع افتراضات دون معرفة الحقائق.
- لا يجب ان تقدم وعودا لا يمكنك الوفاء بها.
- لا يجب ان تتجاهل المشكلة.

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

بالإضافة إلى القنوات الرسمية لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، ستتاح للموظفين فرصة طلب التغذية الراجعة والشكاوى من خلال أنشطة المشاريع والتفاعلات الجارية. في الواقع، العديد من الفرق وجدت أن هذه التفاعلات توفر مدخلات قيمة بشأن تحسين جودة البرنامج والتواصل بشكل مباشر مع عدد اكبر من أفراد المجتمع المستضعفين، والذين قد يواجهون عوائق أمام القنوات الرسمية. في هذه القنوات النشطة، من الضروري أن يقوم الموظفون عن قصد بضم الأفراد المستضعفين لضمان سماع أصواتهم. يمكن للموظفين أن يطلبوا وبشكل نشط الحصول على التغذية الراجعة كجزء من الرصد ما بعد التوزيع بإضافة أسئلة إلى أداة جمع البيانات الحالية أو أثناء الزيارات المجتمعية، بعقد جلسة مفتوحة للتغذية الراجعة في نهاية التدريب أو ورشة العمل، على سبيل المثال. وضع أسئلة في أدوات الرصد يمكنها التقاط البيانات الكمية بسرعة (أي أسئلة اجابتها نعم/لا) ولكنها أيضاً قادرة على توثيق الردود السردية إذا كان لدى المشارك أفكار إضافية (أو تغذية راجعة أو شكاوى) لمشاركتها.

51 / دليل آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة

الأسئلة التالية مفيدة في التماس التغذية الراجعة والشكاوى بشكل فعال:¹⁹

- 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 وآمنة لتستخدمها؟
- هل تواجه أي مشاكل أو قضايا تتعلق بالموظفين تود مشاركتها معنا؟

اتبع هذه التوصيات لزيادة قيمة جلسات التغذية الراجعة النشطة هذه:

- ◆ طرح أسئلة استقصائية لاستكشاف التغذية الراجعة أو الشكوى، والتأكد من مشاركة معلومات كافية لجعلها مفيدة أثناء مناقشات الإدارة التكوينية.
- ◆ 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. يمكن للموظفين إعداد بيان لمشاركته خلال هذه التفاعلات ، مثل "نحن نعمل دائما على تحسين مشاريعنا وخدماتنا، وسننظر في تغذيتكم الراجعة بجدية، ولكن لا يمكننا ضمان أي تغييرات."
- ◆ الرجوع إلى التغذية الراجعة أو الشكاوى السابقة وتوضيح الكيفية التي عولجت بها (أو إذا لم يكن الأمر كذلك، فلماذا لا) لإظهار أن هذا يشكل جزءاً من التواصل المستمر، والحفاظ على الثقة في النظام.
- ◆ إعداد لائحة محدثة للأسئلة المتداولة للرد على طلبات المعلومات المشتركة، والتخطيط لإضافة أسئلة جديدة عند ظهورها.
- ◆ ضمان التوثيق المناسب للتغذية الراجعة والشكاوى الواردة والردود المقدمة حتى يتسنى إدراج هذه المعلومات في اتجاهات تحليل البيانات الأوسع نطاقا لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.

19. لتوسيع نطاق أسئلة التغذية الراجعة النشطة لتشمل المخاوف المتعلقة بالحماية، الاخذ في الاعتبار إضافة ما يلي:

- هل من الواضح كيف ولماذا تم اختيارك لتلقي هذه المساعدة؟
- هل كان عليك أو هل طلب منك فعل أو إعطاء أي شيء مقابل التسجيل أو المشاركة أو استلام العناصر الخاصة بك؟ [ملاحظة: استبعاد شروط البرنامج].

الخطوة 9. الاستجابة للتغذية الراجعة والشكاوى

It is critical that teams respond to all feedback and complaints in a way that is respectful and will encourage further communication

يمكن أن تتخذ الاستجابة أشكالاً عديدة تبعاً لنوع التغذية الراجعة أو الشكاوى التي تمت مشاركتها، والتي تتراوح ما بين الرد البسيط على طلب معلومات أو إحالة مسألة حماية، وبين بيان عن سبب عدم إمكانية إحداث تغيير في أنشطة المشروع في ذلك الوقت. من الأهمية بمكان أن تستجيب الفرق لجميع التغذية الراجعة والشكاوى بطريقة فيها احترام وتشجع على مواصلة التواصل؛ وحتى عندما لا يمكن حل مشكلة ما على النحو المطلوب، يجب دائماً تقديم رد وتوضيح. 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.

تجاهل الشكاوى يمكن أن يضر بالسلامة

عندما يتم تجاهل الشكاوى، ولا سيما الخطيرة منها، قد يؤدي ذلك إلى مخاطر محتملة تتعلق بالسلامة والأمن بالنسبة لأفراد المجتمع والموظفين والشركاء، أو قد يؤثر على جودة البرامج. في حال هناك شك في الطابع الحساس للمعلومات الواردة، العودة إلى بروتوكولات إجراءات التصعيد المتعلقة بالحماية أو الاحتيال ذات الصلة بطبيعة الشكوى.

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

يجب إبلاغ أفراد المجتمع بالردود على التغذية الراجعة والشكاوى البرامجية باستخدام الأساليب المناسبة لنوع التغذية الراجعة أو الشكوى، والقناة المستخدمة وتفضيلات الاتصال المحلية. ستكون الفرق مستعدة للاستجابة عندما تتاح لها الفرصة للنظر في الخيارات المتعلقة بالتغييرات أو الإجراءات، ومراجعة الاتجاهات في التغذية الراجعة الواردة لتحديد ما إذا كانت مرتبطة بمشكلة هيكلية أكبر. يجب تقديم تفسيرات واضحة عندما يتعذر، بسبب القيود، تصحيح المسار وبالتالي لا يمكن اتخاذ إجراء مُرضٍ. ينبغي دائما إعطاء الإجابة بشأن المسائل التي لا يمكن حلها مباشرة الى الفرد الذي قدم التغذية الراجعة، ولكن قد يكون من المفيد أيضا التواصل من خلال القنوات الجماعية - مثل لوحات الإشعار، وإعلانات اللقاءات المجتمعية - إذا كانت هذه المعلومات ذات صلة بالآخرين.

يرد أدناه ملخص للإجراءات الرئيسية الواجب اتخاذها استجابة لكل فئة من فئات التغذية الراجعة والشكاوى البرامجية. يرجى الرجوع إلى  الأداة (1) للحصول على وصف كامل لفئات التغذية الراجعة والشكاوى.

الفئة 1: طلب المعلومات

- تقديم إجابات فورية باستخدام الأسئلة المتداولة، إذا كان ذلك ممكناً.
- إذا تعذر إعطاء الإجابة على الفور، طلب معلومات الاتصال الفردية (إذا لم تكن متوفرة بالفعل) والإبلاغ عن الجدول الزمني للاستجابة.
- التحويل إلى الفريق للمتابعة في أقرب وقت ممكن، ويفضل أن يكون ذلك في غضون أسبوع واحد.

الفئة 2: طلب دعم المشروع الفردي

- للسماح بالمتابعة، طلب معلومات الاتصال الفردية إذا لم تكن متوفرة بالفعل.
- التحويل إلى الفريق المعني للاستفسار واتخاذ الإجراءات في أقرب وقت ممكن، ويفضل أن يكون ذلك في غضون أسبوعين.

الفئة 3: اقتراحات عامة لتحسين الخدمات والبرامج

- للسماح بالمتابعة، طلب معلومات الاتصال الفردية إذا لم تكن متوفرة بالفعل.
- التحويل إلى الفريق المعني لمزيد من المتابعة والاستفسار واتخاذ الإجراءات، ويفضل أن يكون ذلك في غضون أسبوعين.

الفئة 4: تقدير الخدمات أو الدعم

- تقديم الشكر للمشاركين على تقديم التغذية الراجعة، إذا كان ممكناً.
- إذا أمكن، التأكيد مع الفرد على عدم الحاجة إلى الرد.

الفئة 5: شكوى حول الخدمات أو الدعم

- للسماح بالمتابعة، طلب معلومات الاتصال الفردية إذا لم تكن متوفرة بالفعل.
- التحويل إلى الفريق المعني لمزيد من المتابعة والاستفسار واتخاذ الإجراءات في غضون أسبوعين.

لا تغفل عنالتغذية الراجعة الحيوية

قد يقدم أعضاء المجتمع المحلي تغذية راجعة تشكك في قرارات تصميم المشروع أو تتحدى الافتراضات الواردة في نظرية التغيير. قد تشكك التغذية الراجعة في مدى أهمية الخدمات ومدى ملاءمتها للسياق أو تشير إلى الآثار غير المقصودة المترتبة على وجود خدمات الإغاثة الكاثوليكية ومشاريعها، على سبيل المثال، "إن مساعدتكم تقوض القدرة المحلية"، "إن المساعدة تسبب التوترات في المجتمع" (أي أنها تسبب ضرراً)، أو "نحن في حاجة إلى سبل العيش لا صدقات". عندما تشير التغذية الراجعة إلى مشاكل تتجاوز نطاق مشروع أو مؤسسة واحدة، فقد يتم التفاوضي عنها من قبل فرق المشروع المشغولة. ومع ذلك، فإن هذا النوع من التغذية الراجعة جزء لا يتجزأ من التفكير والتعلم والتحسين بالنسبة لخدمات الإغاثة الكاثوليكية ومنظمتنا النظرية. تأكد من مشاركة هذه التغذية الراجعة مع القيادة العليا وقيادات الفرق القطاعية والجهات المعنية الأخرى بحيث يمكن استخدامها في المناقشات الاستراتيجية.

تتضمن التغذية الراجعة الخارجة عن النطاق طلبات المساعدة التي لا تقدمها خدمات الإغاثة الكاثوليكية، أو تغذية راجعة عن مقدمي الخدمات الآخرين خارج شراكات خدمات الإغاثة الكاثوليكية. غالباً ما تتطلب إحالة التغذية الراجعة الخارجة عن النطاق إجراء مشاورات مع موظفي البرنامج القطري الذين قد يكونون قادرين على تزكية مقدمي الخدمات من بين المنظمات النظرية أو السلطات الحكومية التي هي في وضع أمثل لتقديم استجابة أو المساعدة المطلوبة. إذا كان أفراد المجتمعات المحلية يستخدمون آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة لطلب خدمات لا توفرها خدمات الإغاثة الكاثوليكية وشركاؤنا، فيجب على الفرق الاستجابة بمعلومات حول الخدمات المتاحة التي تقدمها الجهات الفاعلة الأخرى.

الفئة 9: القضايا الخارجة عن النطاق

- 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.

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

يجب أن يتماشى تصعيد جميع الشكاوى الحساسة المتعلقة بسوء السلوك (الفئة 6 من آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة) مع إجراءات التشغيل الموحدة وسياسة الحماية باتباع الخطوات التالية:

الفئة 6: أي انتهاك مزعوم لقواعد السلوك والأخلاق الخاصة بخدمات الإغاثة الكاثوليكية أو لسياسة الحماية

- للسماح بالمتابعة، طلب معلومات الاتصال الفردية إذا لم تكن متوفرة بالفعل، في حال ابدى الشخص رغبة في الاتصال به.
- إبلاغ الفرد بأن شخصا ما سيكون على اتصال للمتابعة في غضون 3 أيام عمل أو قبل ذلك، اعتمادا على خطورة الموقف.
- التصعيد فورا إلى منسق شؤون الاخلاقيات / الممثل القطري (أو من ينوب عنه) أو جهة التنسيق المعنية بحماية الموظفين (في غضون 24 ساعة). ضمان السرية عن طريق تقييد الوصول إلى / أو إزالة معلومات التعريف الشخصية وتفاصيل الحادث المزعوم من نظام إدارة بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.
- سيتم تحديد الإحالة المناسبة للمتابعة والدعم من قبل الممثل القطري أو من ينوب عنه. يجب أن يعكس الإطار الزمني للعمل خطورة القضية.

إعطاء الأولوية لسلامة الناجين واحتياجاتهم الفورية

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. وحيثا امكن، قم بتلبية الاحتياجات الأساسية في الوقت الحالي. سيكون لكل شخص احتياجات أساسية مختلفة، قد تشمل الرعاية الطبية العاجلة، او المياه، او 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 مترعجا ومشوشا للغاية ، لكن من المهم أن يبقى هادئا قدر الإمكان. اسمح للفرد بمشاركة قدر كبير أو قليل من المعلومات كما يشاء. تجنب الأسئلة التي تبدأ ب "لماذا" لأنها يمكن أن تبدو وكأنها تلقي اللوم على الناجي. بدلاً من ذلك، استمع بعناية وبتعاطف، وتبادل المعلومات حول عملية معالجة الشكاوى.

في هذه المرحلة، من الضروري الحفاظ على السرية والتصعيد الفوري للشكوى المقدمة (في غضون 24 ساعة) إلى منسق شؤون الاخلاقيات / الممثل القطري (أو من ينوب عنه) أو جهة التنسيق المعنية بحماية الموظفين. كلما امكن الإبلاغ عن ذلك بسرعة، كلما تمكنت خدمات الإغاثة الكاثوليكية من تخفيف بعض الآثار السلبية لحوادث الانتهاك والاستغلال على نحو أفضل. على سبيل المثال، غالبا ما يحتاج الناجون من الانتهاك الجنسي إلى تلقي رعاية طبية حرجة في غضون 72 ساعة من الاعتداء، وذلك لتقليل احتمالية حدوث عواقب ضارة محتملة مدى الحياة. وبالمثل، تشير الأدلة إلى أنه عقب وقوع حادث خطير، يمكن لسرعة الحصول على الدعم النفسي الاجتماعي أن تقلل من الأثر الطويل الأجل للحدث على الأداء اليومي للناجي ورفاهيته.²⁰

عقب وقوع حادث خطير، يمكن لسرعة الحصول على الدعم النفسي الاجتماعي أن تقلل من الأثر الطويل الأجل للحدث

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

ستتطلب الاستجابة المناسبة لقضايا الحماية الإحالة إلى الخدمات المتاحة من مقدمي الخدمات الخارجيين. استخدام المسح الخاص بمقدمي الخدمات ومسارات الإحالة التي تم إنشاؤها أثناء بدء العمل لتحديد الحالات المناسبة. في هذه الحالات، يقوم الفريق بإبلاغ أفراد المجتمع المحلي بالخدمات المتاحة والخطوات التالية في عملية الإحالة، مع الحفاظ على سرية معلومات التعريف الشخصية وأي معلومات أخرى ذات صلة بالحدث.

الفئة 7: قضايا الحماية الأخرى

- حيثما أمكن، باستخدام مسار الإحالة، توفير معلومات **فورية** عن خدمات الحماية المتاحة ذات الصلة بالمخاوف المتعلقة بالحماية التي أثّرت.
- إذا كانت الإحالة الفورية غير ممكنة، طلب معلومات الاتصال الفردية إذا لم تكن متوفرة بالفعل، في حال أبدى الشخص رغبة في الاتصال به.
- إرسالها على الفور إلى مدير المشروع مع نسخة منها إلى رئيس البرامج / منسق الطوارئ.
- للحفاظ على السرية، لا ينبغي مشاركة أي معلومات حول هذه المسألة مع الموظفين الآخرين.
- ضمان السرية عن طريق تقييد الوصول إلى/ أو إزالة معلومات التعريف الشخصية وتفاصيل الحادث المزعم من نظام إدارة بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.

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

لمعالجة هذه المشكلة والتخفيف من حدتها في إطار البرنامج، يوصى باتخاذ الإجراءات التالية:

- 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. فعلى سبيل المثال، إذا تم الإبلاغ عن حوادث عنف الشريك الحميم عبر برامج متعددة، فقد تكون هناك حاجة إلى مزيد من الاستثمار على مستوى البرنامج القطري لتعزيز تدابير التخفيف من هذه المخاطر.
- تحديث المسح الخاص بمقدمي الخدمات الخارجيين بانتظام وكيفية الاتصال بهم.
- تدريب الموظفين على ما إذا كان ينبغي إحالة القضايا، بشكل آمن ومتى ذلك وكيفية إحالتها، باستخدام نهج يركز على الناجين.²¹

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

لتعزيز المساءلة تجاه المجتمعات المحلية التي نخدمها، يتم سؤال أعضاء المجتمع عن مستوى رضاهم عن عملية آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة بعد ان تمت الاستجابة. قد تصل الفرق إلى الأفراد باستخدام معلومات الاتصال التي شاركوها. استخدام مقياس تقييم بسيط وإتاحة الفرصة لهم لتقديم اقتراحات حول تحسين آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة. وإذا أمكن، يمكن البحث عن مستويات الرضا هذه وتوثيقها كجزء من عملية الاستجابة، أو كجزء من أنشطة رصد المشروع أو جمع البيانات التقييمية المستمرة.

مراقبة مستويات الرضا

يمكن للفرق رصد آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة بوضع مؤشرات وأهداف تتصل بمستويات الرضا. على سبيل المثال، قد يتضمن نظام الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم التابع للمشروع مؤشرا عن "النسبة المئوية للمشاركين في البرنامج الذين يبلغون عن رضا كبير أو مرتفع جدا عن عملية آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة " أو "متوسط معدل الرضا عن آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة بين المشاركين في البرنامج". هذه المؤشرات تدل على الالتزام بالرضا عن آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، وتضمن أن تتبع نظم الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم مدى الرضا، وأن تفكر الفرق باستمرار في مستويات وأهداف الرضا عن آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.

21. راجع الكتيب الخاص بالعنف القائم على النوع الاجتماعي (IASC 2015) للحصول على إرشادات مفيدة حول النهج الذي يركز على الناجين، والتوفر بلغات متعددة [هنا](#).

الخطوة 10. توثيق وإدارة البيانات

تتطلب الممارسة الجيدة في توثيق آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة وإدارة البيانات تتبع جميع الخطوات في عملية الآلية (أي الإقرار والإحالة، إن أمكن) قبل الإغلاق أو الاستجابة. بالإضافة إلى ذلك، يجب على الفرق تطبيق ممارسات حماية البيانات على بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة للحفاظ على السرية والتمسك بمبادئ البيانات المسؤولة. سيتم تحديد الأدوار والمسؤوليات المتعلقة بإدارة النشطة لبيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في  الأداة 10: جدول الأدوار والمسؤوليات في آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في الإجراءات التشغيلية الموحدة، ويجب تحديثه أثناء التنفيذ حسب الحاجة.

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

تم تصميم آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة لضمان السرية والاستجابة في الوقت المناسب والاهتمام بالمسائل العاجلة. 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.

التوصيات الرئيسية لممارسات إدارة بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة:

- حماية كلمة المرور أو تشفير نظم إدارة بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة وجميع الملفات المرتبطة بها.
- توثيق الأسماء ومعلومات الاتصال (البريد الإلكتروني)، ودور موظفي كل من خدمات الإغاثة الكاثوليكية والشركاء الذين سيتمكنون من الوصول إلى التغذية الراجعة والشكاوى الحساسة. إجراء مراجعات ربع سنوية، أو نصف سنوية أو سنوية لقائمة الموظفين الذين يمكنهم الوصول إلى هذه النظم وتأكيدهم مع إدارة المشروع أو الإدارة القطرية. إلغاء إمكانية وصول الموظفين الذين غيروا أدوارهم أو لم يعودوا يشاركون في المشروع أو في آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة للبرنامج القطري.
- 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 والاتلاف.
- إتلاف ملفات النسخ الورقية بمجرد توثيقها رقمياً في نظام إدارة البيانات الإلكتروني.
- تحديد مدة التخزين والخطوات اللازمة لإلغاء تعريف وأرشفة بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة بعد إغلاق المشروع من خلال مراعاة متطلبات الجهات المانحة والوكالة.

الخطوة 11. استخدام البيانات في اتخاذ القرارات

يشير الطلب الداخلي على التغذية الراجعة في اتخاذ القرارات بشأن إدارة المشاريع الجارية والاستراتيجيات إلى بيئة تمكينية صحية لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة. يمكن للتغذية الراجعة والشكاوى والبرامجية أن تفيد في تحسينات جودة البرامج عند وجود ممارسات إدارة تكيفية قوية. يمكن للقيادة العليا أن تدعم استخدام بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة من خلال العمل مع موظفي البرامج والرصد والتقييم والمساءلة والتعلم للحصول على تفسيرهم لما تعنيه التغذية الراجعة للمشاريع والعمليات الحالية والمستقبلية. على مستوى المشروع، تتيح اجتماعات المراجعة ربع السنوية والسنوية فرصة للفرق للتفكير في الاتجاهات والمضامين الواردة في بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة وتفسيرها. تُسهّم فرص التفكير هذه في عمليات الإدارة التكيفية لأنها تقدم رؤية أوسع لكيفية تصور البرامج وتجربتها من جانب مختلف المشاركين وغيرهم من أفراد المجتمع المحلي.

معيّار 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.

تشكل بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة إضافة هامة وقيمة لنطاق المعلومات المستخدمة في القرارات على مستوى البرامج والاستراتيجيات والإدارة التكيفية. من المهم إجراء تحليل منظم لبيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة وعرض الاتجاهات في الشكاوى والتغذية الراجعة، لدعم استخدام بيانات الآلية في الإدارة التكيفية واستجابة فرق البرامج. ينبغي إتاحة بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة لمديري البرامج وصانعي القرارات في نماذج يسهل الوصول إليها، مثل ملخصات البيانات، والمربّيات، ولوحات المعلومات.

نصائح لتحليل بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة:

- إجراء تحليل منظم للبيانات الكمية والنوعية لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة لتحديد الاتجاهات الأكبر وكيفية تغييرها كل شهر أو كل ربع سنة.
- تلخيص النقاط الرئيسية في التغذية الراجعة الواردة، مع ملاحظة الخصائص الرئيسية للأفراد الذين يشاركون التغذية الراجعة، مثل نوع الجنس والعمر والإعاقة والمنطقة الجغرافية.
- تذكر أن المنظورات الفردية لا تقل أهمية عن الاتجاهات الأكبر في إثراء استخدام البيانات.
- تحديد المنظورات الثلاثية ضمن التغذية الراجعة الواردة ومقابل نتائج الرصد كجزء من تفسير بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.
- 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.
- التحقق من مستويات الرضا عن آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، وتحديد ما إذا كانت هذه قد تختلف باختلاف المجموعة المجتمعية ولماذا.
- تتبع معدل الاستجابة للتغذية الراجعة والشكاوى، وحساب النسبة المئوية للاستجابة التي تفي بالتزام المشروع بوقت الاستجابة ومتوسط وقت الاستجابة لكل فئة وقناة.
- استكشاف مقارنات واتجاهات جديدة مع ظهور الأفكار والنتائج الأولية خلال الأولي.
- تحديد أي أخطاء في إنجاز سجل آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة أو مخاوف تتعلق بجودة بيانات الآلية وحماية البيانات.

Reflection opportunities contribute to adaptive management processes

راجع معيار
البوصلة 11، الإجراءات
الرئيسية 3 لمزيد من
الإرشادات حول تحليل
بيانات الرصد والتقييم
والمساءلة والتعلم
لإرشاد اجتماعات
التفكير ربع السنوية.

إثارة المخاوف بشأن عدم استخدام القناة

إذا تبين من تحليل بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة أن بعض القنوات لا يتم استخدامها، أو لا تستخدمها جماعات مجتمعية معينة، أو أن معدل أو وقت الاستجابة غير كافٍ لبعض التغذية الراجعة أو الشكاوى، قم بإثارة هذه المخاوف مباشرةً مع فرق البرنامج حتى يتمكنوا من إجراء مزيد من التحقيق ومعالجة الثغرات في آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة حسب الاقتضاء.

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



تقدم التغذية الراجعة، عند استخدامها جنباً إلى جنب مع بيانات الرصد والتقييم، أصواتاً واقتراحات إضافية يمكن أن تساعد الفرق على تفسير وفهم تجربة المشاركين في البرنامج وتصوراتهم للخدمات وموظفي البرنامج. يجب على فرق المشروع تحليل بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة إلى جانب بيانات الرصد خلال الاجتماعات الفصلية والسنوية لمراجعة المشاريع، لفهم مختلف المنظورات المجتمعية وإبرازها في عملية اتخاذ القرارات الجارية. علاوة على ذلك، قد تحدد فرص التفكير هذه طرقاً لتحسين آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة نفسها إذا ظهرت ثغرات في استخدام مجموعات محددة لقنوات الآلية، أو إذا كانت معدلات الاستجابة لا تفي بالتزامات المشروع.

تم اقتراح هذه الممارسات لتعزيز استخدام البيانات في عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بالمشاريع:

- قبل عقد اجتماع المراجعة، مشاركة الصور المرئية لاتجاهات بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة وملخصات البيانات الواردة.
- لمواكبة صور البيانات، إعداد أسئلة التفكير التي تسعى إلى فهم الاتجاهات والمحتوى من خلال السؤال عما تمثله هذه البيانات ومن لا تمثله، وما نعرفه وما الذي نحتاج إلى معرفته أيضاً لاتخاذ قرارات المشروع.
- تثليث بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة مع بيانات الرصد وملاحظات الموظفين.
- إشراك الموظفين الميدانيين وغيرهم من الجهات المعنية في التفسير، قدر المستطاع، لضمان تمثيل مجموعة من وجهات النظر، وتحدي التحيزات الشائعة بسهولة أكبر.
- البحث عن ما هو متسق وما هو مختلف في التغذية الراجعة المقدمة من مختلف الفئات المجتمعية.
- تحديد ما إذا كان هناك حاجة إلى منظورات أو بيانات إضافية للمساعدة في فهم التغذية الراجعة أو تحديد الاستجابة المناسبة.
- تفسير اتجاهات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في سياق المشروع والجدول الزمني لتحديد كيفية تأثير تنفيذ الأنشطة المختلفة على نوع وعدد التغذية الراجعة والشكاوى الواردة.



راجع
معيـار
البوصلة
11، الإجراء
الرئيسي
4 لمزيد من
الإرشادات
حول تفسير
واستخدام
التغذية
الراجعة خلال
اجتماعات
التفكير ربع
السنوية.

الخطوة 12. تقييم فعالية ألية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة

تساعد عمليات التحقق من الفعالية على تحسين آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة أثناء التنفيذ مع تطور السياق، ومع تغير التوقعات والتفضيلات الخاصة بالاتصال بمرور الوقت. في حين أن الاستخدام المستمر لبيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة سيحدد في كثير من الأحيان الثغرات في النظام ومجالات التحسين، فإن القصد من عمليات التحقق من الفعالية السنوية هو النظر بتعمق في الاتجاهات طويلة الأجل في بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، والتماس وجهات النظر والخبرات حول الآلية من المجتمعات المحلية والموظفين لوضع توصيات للتحسين. في المقابل، توفر التقييمات فرصة لفهم جودة وملاءمة تصميم آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة وكيفية استخدام التغذية الراجعة في قرارات البرامج للمساهمة في تلبية احتياجات أكبر في مجال التعلم في المشاريع والوكالة.

Effectiveness
checks help improve
FCRMs during
implementation

معيّار الجودة: إجراء عمليات التحقق من فعالية آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة لضمان سلامة القنوات، وسهولة الوصول إليها والثقة بها من قِبَل أعضاء المجتمع المحلي فيما تتصل بالتغذية الراجعة والشكاوى الراحمة والحساسة.



تستخدم عمليات التحقق من الفعالية بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة القائمة، وتجرى مقابلات مع الموظفين ومشاورات مع المجتمعات المحلية للتفكير في الآلية ووضع التوصيات ذات الأولوية من أجل تحسينها. يمكن لعمليات التحقق هذه استكشاف المسائل التي يطرحها الاستخدام المستمر للبيانات خلال اجتماعات المراجعة ربع السنوية، ويمكن دمجها مع اجتماعات المراجعة السنوية، أو بفعاليات تفكير أوسع نطاقا لنظام الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم، إذا كان ذلك مناسباً. في البرامج الإنمائية، يوصى بإجراء عمليات التحقق هذه سنوياً أثناء التنفيذ لتحسين الاستجابة، وفائدة بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في ممارسات الإدارة التكيفية، والالتزام بالسياسات والمتطلبات، وتقدير آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة على صعيد المجتمع المحلي والموظفين.

عند التخطيط لعملية التحقق من فعالية آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة السنوية، يرجى الرجوع إلى الأداة 12: التحقق من فعالية آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، واتباع الخطوات الرئيسة التالية:

1. مراجعة قاعدة بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة لتحديد الاتجاهات في التغذية الراجعة والشكاوى، واستخدام مختلف المجموعات المجتمعية لمختلف القنوات، واكتمال سجل آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.
2. إجراء مقابلات 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.
3. التشاور مع مختلف فئات المجتمع المحلي، بما في ذلك الرجال والنساء وأولئك الأكثر والأقل احتمالا ان يستخدموا آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، لفهم إمكانية وصولهم إلى الآلية واستخدامها والثقة بها.
4. التفكير مع موظفي الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم، وموظفي البرامج والموظفين الميدانيين في النتائج الأولية لوضع توصيات رئيسية وخطة عمل مناسبة.
5. توثيق التغييرات على آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة وإبلاغها إلى الجهات المعنية، بما في ذلك الجهات المانحة والمجتمعات المحلية.

**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
السبئية.

ما الذي يجعل آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة فعالة؟

قد تشهد الفرق استخداما متزايدا أو منخفضاً لقنوات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة أثناء التنفيذ وتتساءل عما يعنيه هذا لفعالية الآلية الشاملة. هنا، يتم تلخيص الخصائص الرئيسية لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة الفعالة بحيث يمكن للفرق التفكير في هذه النقطة عند رؤية التغييرات الحاسمة 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.
- ◆ يدرك أعضاء المجتمع الغرض من آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، وكيفية الوصول إلى القنوات الفردية، وما الذي يمكن توقعه فيما يتعلق بالاستجابة.
- ◆ جميع قنوات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة مستخدمة.
- ◆ يستخدم الأفراد من مجموعات المجتمع المختلفة آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.
- ◆ يفي الجدول الزمني للاستجابة بالالتزام الذي قطعه الفرق أو يتجاوزه.
- ◆ نسبة الرضا عن آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة مرتفعة بين الأفراد الذين قدموا تغذية راجعة أو شكاوى.
- ◆ يتم تصعيد الشكاوى الحساسة فوراً وفقاً للبروتوكول المحلي والبروتوكول المتعلق بالوكالة.
- ◆ تستخدم التغذية الراجعة والشكاوى في قرارات المشاريع الجارية.

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

تتيح التقييمات فرصة لتقييم جودة وملاءمة التصميم الأولي لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، ومدى استجابتها، والالتزام بالسياسات والمتطلبات، ومساهمتها في جودة البرنامج وتأثيره. يجب أن يكون تقييم آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة مستجيباً للسياق من خلال البناء على النتائج السابقة من الاستخدام المستمر للبيانات وعمليات التحقق من الفعالية، وأن يتناول أيضاً الكيفية التي أسهمت بها آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في الإدارة التكميلية والجودة الشاملة للبرامج.

لإدراج آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في عمليات التقييم، يجب على مديري آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة مراجعة التحليل الأولي للسياق والتشاور المجتمعي بشأن آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، ووثائق تصميم الآلية، [الرسم البياني SMILER+ FCRM](#) وإجراءات التشغيل الموحدة، وقاعدة بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، والنتائج السنوية السابقة للتحقق من الفعالية، لتحديد الاحتياجات الرئيسية من المعلومات التي ينبغي إدراجها في اسئلة التقييم.

تشمل أسئلة التقييم المقترحة المتعلقة بآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة ما يلي:

- هل نتج عن التحليل الأولي للسياق والتشاور المجتمعي أن آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة مناسبة للسياق المحلي؟ إذا كان الأمر كذلك، كيف؟ وإذا لم يكن كذلك، فلماذا؟
- هل يشعر أعضاء المجتمع المحلي بالارتياح إزاء إمكانية الوصول إلى آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة وقابلية الاستجابة؟ لماذا ولماذا لا؟ أي أفراد المجتمع الأكثر ارتياحا وأيهم الأقل ارتياحا ولماذا؟
- هل يواجه بعض أفراد المجتمع عوائق تحول دون الوصول إلى آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة؟ إذا كان الأمر كذلك، فمن، وكيف يمكن معالجة هذه العوائق؟
- هل يثق أعضاء المجتمع في آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة؟ لماذا ولماذا لا؟ أي أفراد المجتمع من المرجح أن يثقوا بآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة وأيهم أقل ثقة في الآلية ولماذا؟
- هل ساهمت آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في ملكية المجتمعات المحلية لأنشطة المشاريع والمشاركة فيها؟ إذا كان الأمر كذلك، كيف؟ إذا لم يكن كذلك، فلماذا؟
- هل ساهمت آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في ممارسات الإدارة التكميفية وفي إدخال تحسينات أكبر على جودة البرنامج وتأثيره؟ إذا كان الأمر كذلك، كيف؟ إذا لم يكن كذلك، فلماذا؟
- هل نجحت التوصيات الصادرة عن عمليات التحقق من فعالية آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة السنوية في تحسين جودة وقيمة الآلية؟ إذا كان الأمر كذلك، كيف؟ إذا لم يكن كذلك، فلماذا؟
- هل هياكل التوظيف والدعم فيما بين خدمات الإغاثة الكاثوليكية والمنظمات الشريكة مناسبة لتصميم آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة وتنفيذها واستخدامها؟ إذا كان الأمر كذلك، لماذا؟ إذا لم يكن كذلك، فلماذا؟
- كيف ولماذا تطورت آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة أثناء تنفيذ المشروع وما الفرق الذي أحدثه ذلك في جودة البرنامج وتأثيره بشكل عام؟

التقييم لأجل التطور

في الاستجابات الطارئة ، يمكن أن تشمل التقييمات في الوقت الحقيقي أسئلة حول قنوات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة القائمة، بهدف جمع مدخلات إضافية لإثراء التصميم أو إضافة قنوات جديدة مع استقرار السياق وتطور الاستجابة.

أدوات دعم تنفيذ آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة

-  الأداة 6: نموذج إجراءات التشغيل الموحدة لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة
-  الأداة 12: التحقق من فعالية آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة

الموارد الرئيسية

-  [معيار البوصلة 11، الاجراء الرئيسي 3](#)
-  [معيار البوصلة 11، الاجراء الرئيسي 4](#)
- [المشاورات المجتمعية حول آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، مجموعة أدوات SPSEA](#)، النشرة 5.2، ص 92.
- [الحوار المجتمعي حول الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين، مجموعة أدوات SPSEA](#)، الأداة 6، ص 226.

الفصل 4: الإغلاق

14

أرشفة البيانات
وتوثيق التعلم

13

تحديث خطة
الإغلاق وإبلاغها

توفر مرحلة الإغلاق
فرصة لدعم المنظمات
الشريكة للحفاظ على
آلية التغذية الراجعة
والشكاوى والاستجابة
الفعالة

يجب أن يكون إغلاق آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة متكاملًا إلى حد كبير مع إغلاق المشروع والاتصالات بشكل عام؛ ومع ذلك ، فإن الخطوات المحددة تعتمد على نطاق الآلية والقنوات المستخدمة. توفر مرحلة الإغلاق فرصة لدعم المنظمات الشريكة للحفاظ على الآلية، والمساهمة في عملية تعلم تنظيمية أوسع نطاقًا حول ممارسات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة الفعالة.

يجب معاودة النظر في قرارات إغلاق آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة التي اتخذت أثناء التصميم لتعكس الفرص والقيود الجديدة المتعلقة باستدامة الآلية. تحديث هذه الخطط على أساس التغييرات في السياق، وإبلاغ أعضاء المجتمع المحلي وغيرهم من الجهات المعنية بالخطوات النهائية لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة. في ما يلي عدة سيناريوهات شائعة لإغلاق آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة:

- بينما يتم إغلاق القنوات على مستوى المشروع عند اكتمال المشروع، تظل 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 مسبقًا 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.

أثناء الإغلاق، يجب على الفرق أرشفة بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة وفقًا 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 [البيادئ](#)). [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 اجراء مراجعة خفيفة بعد العمل وبالتالي المساهمة في جودة التعلم وآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.

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.
- ✓ إبلاغ خطة إغلاق آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة لأعضاء المجتمع والجهات المعنية.
- ✓ أرشفة بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة غير المعرفة وفقًا لمتطلبات وممارسات حماية البيانات.
- ✓ إجراء مراجعة بعد العمل (AAR) لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.
- ✓ نشر نتائج المراجعة بعد العمل مع الفرق الأخرى.
- ✓ توحيد جميع وثائق آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، بما في ذلك إجراءات التشغيل الموحدة، للرجوع إليها في المستقبل.

الخطوة 13. تحديث خطة الإغلاق وإبلاغها

الإغلاق، مثل بدء العمل، عملية صعبة تتطلب تخطيطاً دقيقاً. إلى جانب التخطيط متعدد التخصصات، تسلط معايير البوصلة للإغلاق الضوء على الحاجة إلى التوظيف المناسب، والجهود المبذولة لتعزيز الاستدامة، والتعلم والتفكير كجزء من التسليم وإغلاق أنشطة المشروع. الشفافية مع أعضاء المجتمع وغيرهم من الجهات المعنية حول إغلاق المشروع والتغييرات المتعلقة بآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة تدعم المساءلة وتحافظ على الثقة وتضمن عملية إغلاق وتسليم سلسة.

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

يجب تقييم جدوى الحفاظ على آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في نطاقها الكامل أو الجزئي مع القيادة العليا والشركاء والمنظمات النظيرة عند الاشتراك في ترتيبات الاتحادات. مبادئ خدمات الإغاثة الكاثوليكية المثلثة في التبعية والالتزام بالعمليات التي تقودها المجتمعات المحلية تعني ان الفرق يجب أن تسعى إلى استمرارية آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة من خلال الدعم على مستوى البرنامج القطري، أو تسليم المسؤولية إلى المنظمات الشريكة قدر الإمكان حتى بعد إغلاق المشروع، إن أمكن. عندما يتم التخطيط للتسليم، يجب أن تعالج مرحلة الإغلاق أي احتياجات محددة لتعزيز القدرات تتعلق بتنفيذ آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة وإدارتها.

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

يُعد التواصل في الوقت المناسب وبشكل مفتوح مع أعضاء المجتمع المحلي وغيرهم من الجهات المعنية جزءاً هاماً من المساءلة التي يمكن دعمها بشكل أكبر من خلال ممارسات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة خلال عملية الإغلاق. أثناء إغلاق المشروع، يحتاج موظفو البرنامج إلى تقديم معلومات واضحة حول خطط إغلاق آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة للشركاء، وأعضاء الاتحاد، وأعضاء المجتمع المحلي وغيرهم من الجهات المعنية، وشرح الجدول الزمني والخطوات التي سيتم اتباعها. يمكن استخدام العديد من قنوات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة لتوفير معلومات حول الإغلاق أو التسليم، وللرد على أي أسئلة أو مخاوف أو اقتراحات تتعلق بهذه العملية. من المهم البدء في هذا الاتصال في وقت مبكر للسماح بإجراء عدة عمليات تبادل مع أعضاء المجتمع والجهات المعنية بشأن آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة أثناء الإغلاق حسب الاقتضاء.

يجب أن تتبع جهود الاتصال التخطيط الأولي في [خطة التواصل مع الجهات المعنية \(SMILER+\)](#) من حيث أي من الجهات المعنية، بما في ذلك المجموعات المجتمعية الرئيسية، يجب إدراجهم وما هي وسائل الاتصال الأنسب. سيتطلب ذلك تحديث المواد الموجودة أو تطوير مواد اتصال جديدة (مثل الملصقات والنشرات) والرسائل، والتي ينبغي ترجمتها إلى اللغات المحلية واختبارها مع أعضاء المجتمع من أجل الوضوح والاكتمال قبل وضعها في صيغتها النهائية.

تدعيم قيمة آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة

كجزء من ممارسات الاتصال الجيدة، يمكن للفرق إبلاغ المجتمعات بنوعية التغذية الراجعة التي شكلت الفائدة الأكبر في تحسين البرامج، وما هي اتجاهات التغذية الراجعة التي سيتم مشاركتها مع الفرق الأخرى للعمل عليها في تصميم البرامج المستقبلية. هذا مفيد بشكل خاص عندما يتم الحفاظ على القنوات أو تسليمها إلى الشركاء، حيث تعتبر هذه فرصة لتدعيم قيمة الاتصال بآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة بين المجتمعات والموظفين.

يرجى الرجوع إلى معايير البوصلة والإجراءات الرئيسية المتصلة [بالإغلاق](#) للحصول على مزيد من المعلومات.

الخطوة 14. أرشفة البيانات وتوثيق التعلم

بعد بدء الاتصال بشأن عملية تسليم أو إغلاق آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، يجب أن تركز الفرق على أرشفة بيانات الآلية، وتوثيق التعلم من آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة بإجراء المراجعة بعد العمل. ستدعم هذه العمليات التحسين المستمر في جودة آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، مما سيتيح للفرق الأخرى الاستفادة من الاتجاهات العامة في التغذية الراجعة الواردة، والتحديات والنجاحات التي تحققت مع آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، والاستفادة من المواد التي تم تطويرها للآلية أثناء التصميم والبدء والتنفيذ والإغلاق.

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

عند أرشفة بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، اتباع مبادئ وبروتوكولات إدارة البيانات المسؤولة بشأن جميع التغذية الراجعة والشكاوى الواردة. بينما يتم تحديد توقعات الجهات المانحة بمشاركة وحفظ مجموعات البيانات أثناء وضع المقترحات، يجب على الفرق التشاور مع فريق حماية البيانات، والرصد والتقييم والمساءلة والتعلم، واللوائح الوطنية لمشاركة البيانات، حسب الاقتضاء، لوضع اللمسات الأخيرة على الخطوط الرئيسية المتعلقة ببيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة كجزء من خطة الإغلاق. في حالة عدم وجود متطلبات أو لوائح من الجهات المانحة أو الوطنية، يجب أن تقوم الفرق بأرشفة أو الاحتفاظ ببيانات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة غير العرفية لمدة عامين قبل اتلافها أو حذفها.²²

في الحد الأدنى، يجب على الفرق إلغاء تعريف البيانات عن طريق إزالة جميع معلومات التعريف الشخصية، واتباع أي لوائح وطنية أو جهات مانحة أو محلية بشأن أرشيفات بيانات الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم وجميع عمليات تخزين البيانات المحلية (أجهزة الكمبيوتر المحمولة والهواتف). في آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، تتكون معلومات التعريف الشخصية (PII) عموماً من الاسم وتاريخ الميلاد (أو العمر)، والموقع ورقم الهاتف. كحد أدنى، سيتطلب إلغاء تعريف البيانات إزالة الاسم ورقم الهاتف وتاريخ الميلاد (يمكن الاحتفاظ بالعمر)، في حين سيتم تحديد الحاجة إلى إلغاء تعريف بيانات الموقع وفقاً للسياق المحلي. قد تتضمن بعض التغذية الراجعة أو الشكاوى أسماء أو مواقع أو أنشطة محددة، وفي هذه الحالات، قد تحتاج الفرق إلى إلغاء تعريف المراجع في السرد الموثق للتغذية الراجعة أو الشكاوى. بعد إلغاء تعريف بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، لا يزال بإمكان الفرق استخدام مجموعات البيانات لعرض الاتجاهات العامة أو الاتجاهات الطبقية حسب العمر ونوع الجنس والموقع العام. راجع [المبادئ التوجيهية لإلغاء تعريف البيانات في خدمات الإغاثة الكاثوليكية](#) للحصول على معلومات إضافية.

إلغاء تعريف البيانات على أساس متجدد على المستوى القطري

ستستخدم آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة على مستوى البرامج القطرية نهجا مختلفا في حفظ بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة حيث أنها لا تتبع دورة المشروع. بدلاً من أرشفة البيانات، يوصى بأن تقوم آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة على مستوى البرامج القطرية بإلغاء تعريف البيانات على أساس متجدد، بعد عامين من تلقي التغذية الراجعة أو الشكاوى. في كثير من الحالات، قد تقوم الفرق بتصميم أنظمة إدارة بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة الخاصة بها لإضفاء الطابع الآلي على العملية. مع تطبيق ممارسات إلغاء التعريف المتجدد، يمكن لفرق البرنامج القطري مواصلة استخدام مجموعات البيانات المتعلقة بآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة المتزايدة الخاصة بها لتحديد الاتجاهات العامة والخاصة، وفهم الفعالية العامة للنظام.

22. تستند التوصية بالإبقاء على مجموعة بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة غير المعزفة لمدة عامين على متطلبات جدول الاحتفاظ بوثائق وسجلات خدمات الإغاثة الكاثوليكية الخاصة ببيانات الرصد والتقييم والمساءلة والتعليم، والتي تنص على: الاحتفاظ بها كسجلات نشطة لمدة لا تقل عن عامين، أو حتى لم تعد هناك حاجة إليها، أو المطلوب استخدامها في أنشطة العمل اليومية.

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

لدعم إدارة المعرفة من أجل التعلم المؤسسي وتحسين البرامج في المستقبل، يجب على الفرق التفكير في الدروس الرئيسية المستخلصة من آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة وتوثيقها ومشاركتها لإثراء ممارسات الفرق الأخرى. بينما يوصى بإدراج أسئلة حول آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة - ومساهمتها الأكبر في جودة البرامج - في فعاليات التقييم، فإن المراجعة بعد العمل هي نهج سليم وبسيط للتفكير في تصميم آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة وتنفيذها عند الإغلاق. يمكن دمج هذه المراجعة مع عملية تفكير على نطاق أكبر في نظام الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم، أو إدراجها في التقييم النهائي أو أي فرصة أخرى للتفكير. بالإضافة إلى ذلك، يساعد إدراج الأسئلة المتعلقة بآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في الاستطلاعات النهائية ومناقشات مجموعة التركيز، على تقييم مستوى رضا أعضاء المجتمع المحلي عن استجابة الآلية، وإلى أي مدى استوفت الآلية احتياجاتهم من المعلومات والاتصالات.

التخطيط للمراجعة بعد العمل

التخطيط لجلسة مدتها نصف يوم واشراك موظفي البرنامج وموظفي الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم في كل من خدمات الإغاثة الكاثوليكية والمؤسسة الشريكة في جلسة التفكير. يجب أن يشجع نهج التيسير على المشاركة والانفتاح على الأفكار والنقد البناء.

اطرح الأسئلة التالية:

- ما الذي كنا ننوي فعله بآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة ؟
- هل حققنا ما كنا ننوي فعله ؟ لماذا و لماذا لا؟
- ما الذي سنفعله بشكل مختلف في المرة القادمة؟
- من الذي يحتاج إلى التعلم من تجربتنا؟

توثيق النتائج ونشرها

الاحذ في الاعتبار اصدار تقرير أو رسم بياني لأهم 5 نقاط تعلم من المراجعة. التخطيط لمشاركة ملخص مع الفرق ومجتمعات الممارسة ذات الصلة في خدمات الإغاثة الكاثوليكية والمؤسسة الشريكة، الى جانب إجراءات التشغيل الموحدة لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة والوثائق الأخرى.

المصادر الرئيسية

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

قائمة المصطلحات*

المساءلة عملية استخدام السلطة على نحو مسؤول، ومراعاة الجهات المعنية ومساءلتهم، ولا سيما أولئك المتأثرين بممارسة هذه السلطة.

الإقرار الاتصال الأولي مع شخص يقدم تغذية راجعة أو شكاوى لتأكيد الاستلام وأن الفريق سيقدم المزيد من الردود.

قنوات التغذية الراجعة النشطة تلتبس هذه القنوات التغذية الراجعة من المشاركين في البرنامج باستخدام مجموعة من الأساليب مثل الاستطلاعات، ومناقشات مجموعات التركيز، وجلسات الاستماع، والمقابلات غير المنظمة مع الأفراد، والمناقشات المجتمعية المفتوحة والاجتماعات التي يتم خلالها طلب التغذية الراجعة من المجموعات.

الادعاء تأكيد الوقائع التي يُراد إثباتها في المحاكمة أو أثناء إجراء تحقيق داخلي.

مدونة قواعد السلوك مجموعة من المعايير السلوكية التي يتعين على موظفي ومتطوعي المنظمة الالتزام بها.

المشتكى الشخص الذي يتقدم بشكوى، بمن في ذلك الضحية / الناجي المزعوم من الاستغلال الجنسي، أو الإساءة أو التحرش، أو أي شخص آخر أصبح على علم بسوء التصرف.

الشكوى تظلم محدد من قبل أي شخص تأثر سلباً بعمل منظمة أو يعتقد أن المنظمة لم تف بالالتزام معلن.

السرية مبدأ أخلاقي يقيد الوصول إلى المعلومات ونشرها. في التحقيقات المتعلقة بالاستغلال الجنسي والإساءة والاحتيال والفساد، يتطلب الأمر ألا تتاح المعلومات إلا لعدد محدود من الأشخاص المصرح لهم بغرض إنهاء التحقيق. تساعد السرية في خلق بيئة يكون فيها الشهود أكثر استعداداً لسرد رواياتهم للأحداث، وبناء الثقة في النظام وفي المنظمة.

قناة آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة قناة يتم من خلالها نقل التغذية الراجعة والشكاوى من المشاركين في البرنامج ومجتمعاتهم إلى موظفي البرنامج، مثل الخط الساخن أو صندوق الاقتراحات أو مكتب المساعدة. قد تكون القنوات ثابتة أو نشطة ويجب أن تدعم التواصل وجها لوجه والسري والمجهول.

نظام إدارة بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة واحدة أو أكثر من الأدوات - الورقية و/أو الرقمية - التي تتابع حالة من الاستيعاب الأولي للتغذية الراجعة أو الشكاوى حتى نقطة اقفال القضية.

التغذية الراجعة المعلومات التي تستخدمها منظمات العون حول تصورات الناس وآرائهم ومخاوفهم واقتراحاتهم بشأن السلوكيات والأنشطة والمشاريع والأولويات والاستراتيجيات. تشمل التغذية الراجعة التصريحات الإيجابية فضلاً عن الانتقادات واقتراحات التحسين.

التغذية الراجعة المفتوحة الأسئلة والتغذية الراجعة والشكاوى التي لم يتم الرد عليها أو تسويتها بعد. عندما يتم إقرار التغذية الراجعة ولكن المشارك لم يتلق رداً كاملاً بعد، فإن التغذية الراجعة لا تزال مفتوحة.

التغذية الراجعة المغلقة الأسئلة والتغذية الراجعة والشكاوى التي تم الرد عليها (لا يجب أن تكون الإجابة مرضية للمشارك في البرنامج) أو إحالتها و/أو الإجراءات المتخذة لحل الشكوى.

آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة نظام رسمي تم إنشاؤه واستخدامه لتمكين المشاركين في البرنامج، وأعضاء المجتمع المحلي والشركاء وأي جهات معنية، من تقديم معلومات عن تجربتهم مع منظمة أو استجابة أو برنامج. يتم استخدام هذه المعلومات بعد ذلك لاتخاذ إجراءات تصحيحية لتحسين عنصر من عناصر عمل المنظمة.

* مقتبس من: ملاحظات إرشادية ومؤشرات العيار الإنساني الأساسي (تحالف المعايير الإنسانية الأساسية (2018)؛ الدليل المرجعي السريع لتنفيذ سياسة منع الاستغلال والتحرش الجنسيين (تحالف المعايير الإنسانية الأساسية (2020)؛ المبادئ التوجيهية لدمج تدخلات العنف القائم على النوع الاجتماعي في العمل الإنساني: الحد من المخاطر، وتعزيز الممود والمساعدة على التعافي (اللجنة الدائمة للشركة بين الوكالات (2015).

الإحالة الخارج عن النطاق طلب دعم لا يقدمه المشروع، أو تغذية راجعة برامجية بشأن الدعم الذي تقدمه جهة فاعلة أخرى.

معلومات التعريف الشخصية المعلومات الشخصية، المكتوبة أو المسجلة، التي يمكن ربطها بفرد معين والتي يمكن استخدامها بمفردها أو مجمعة لتحديد الفرد (المصدر: المبادئ التوجيهية لإلغاء تعريف البيانات في خدمات الإغاثة الكاثوليكية).

الحماية جميع الأنشطة التي تهدف إلى تحقيق الاحترام الكامل لحقوق الفرد وفقا لنص وروح الهيئات القانونية ذات الصلة، وتحديدًا قانون حقوق الإنسان والقانون الإنساني الدولي وقانون اللاجئين.¹

الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين مصطلح تستخدمه الأمم المتحدة والمنظمات غير الحكومية للإشارة إلى التدابير المتخذة لحماية الأشخاص المستضعفين من الاستغلال والانتهاك الجنسيين من قبل موظفيهم والأفراد المرتبطين بهم.

تعميم الحماية تعميم الحماية، أو البرامج الآمنة والكريمة، هي عملية دمج مبادئ الحماية وتعزيز الوصول الهادف، والسلامة والكرامة في المساعدات الإنسانية و/أو برامج التغذية.

الاستجابة الاتصال لمعالجة التغذية الراجعة أو الشكاوى التي قد تشمل أو لا تشمل إجراءات لمعالجة القضايا المثارة. يُشار إليها أيضًا بعبارة "إغلاق حلقة التغذية الراجعة"، ويجب أن تقدم الاستجابة بطريقة تشجع على استمرار التواصل بين المجتمع المحلي وفريق المشروع.

الحماية المسؤولية التي تقع على عاتق جميع المنظمات لضمان أن تكون برامجها وموظفيها، والعاملين من قبلها أو في خدمتها، يحترمون ويحمون حقوق وكرامة جميع الناس - ولا سيما الأطفال والبالغين المستضعفين - للعيش في مأمن من الاستغلال والأذى.²

قناة التغذية الراجعة الثابتة وسيلة يمكن من خلالها لأعضاء المجتمع والمشاركين في البرنامج التواصل مع الموظفين في الوقت والموضوع الذي يختارونه. تتضمن الأمثلة صناديق الاقتراحات، والخطوط الساخنة، وعناوين البريد الإلكتروني، وخطوط الرسائل النصية القصيرة، والزيارات المكتبية.

الناجي أو الضحية شخص يتعرض، أو تعرض، للاستغلال أو الإيذاء الجنسي. يُشير مصطلح "الناجي" إلى القوة والمرونة والقدرة على البقاء. لمصطلح "الضحية" آثار وقائية، حيث أنه يشير إلى ضحية الظلم الذي ينبغي تصحيحه.

نهج يركز على الضحية / الناجي نهج تظل فيه رغبات وسلامة ورفاه الضحية / الناجي أولوية في جميع الأمور والإجراءات.

1. ورقة السياسة العامة: حماية الأشخاص المشردين داخلياً (IASC 1999)

2. سياسة خدمات الإغاثة الكاثوليكية بشأن الحماية (CRS 2019).



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