

سياسة آلية ملاحظات المجتمع والشكاوى الخاصة ب ماب

تاريخ آخر مراجعة: آذار 2022

المحتوى:

1. المقدمة
2. لماذا يعتبر تقديم الملاحظات مهم؟
3. نبذة عن سياسة ملاحظات المستفيدين والشكاوى الخاصة ب ماب
 - 3.1 الأنواع المقبولة من الملاحظات
 - 3.2 من يمكنه تقديم شكوى او ملاحظة
 - 3.3 فئات الملاحظات
 - 3.4 ما الذي لا تغطيه هذه السياسة
4. كيفية تقديم ملاحظات عن البرنامج أو تقديم شكوى
5. منهج ماب في التعامل مع الملاحظات والشكاوى والاستجابة لها
6. الموارد
 - 6.1 الأدوار والمسؤوليات
 - 6.2 التدريب
 - 6.3 الميزانية
7. التعلم من الملاحظات والشكاوى
8. مخطط التعامل مع الملاحظات / الشكاوى
9. مراجعة سياسة الملاحظات والشكاوى الخاصة ب ماب
10. العمل مع الشركاء على آليات الملاحظات والشكاوى الخاصة بهم
11. ملاحق لسياسة آلية الملاحظات والشكاوى

التعريفات

المستفيدين: الأفراد أو الجماعات أو المنظمات التي تستفيد بشكل مباشر أو غير مباشر من الانخراط بمداخلة، مشروع أو برنامج.
مدونة قواعد السلوك: توضح مدونة قواعد السلوك الخاصة ب ماب السلوك الأخلاقي والقانوني المرتبط مع قيم المؤسسة ورسالتها والمعايير المهنية. إنه بمثابة مرجع يمكن ان يؤدي إلى اتخاذ إجراءات تأديبية.

مقدم الشكوى: الشخص الذي قام في البداية بإخطار ماب أو شركائها بشكوى / ادعاء.

الشكوى: تعبير عن عدم الرضا عن معايير الخدمة أو الإجراءات أو تقصير في تقديم الخدمات من قبل ماب أو موظفيها. انه نقد بحاجة لرد لتحسين الأمور.

التعليق: وجهة نظر او تعليق حول عمل ماب قد يكون إيجابياً (مجاملة)، محايداً (اقتراح للتحسين)، أو سلبي (شكوى). كوننا مسؤولين أمام الأشخاص الذين نسعى لمساعدتهم يتطلب ذلك من ماب مراعاة آراءهم، ومخاوفهم، واقتراحاتهم، وشكواهم.

الاستغلال والاعتداء الجنسي: الاستغلال الجنسي هو أي إساءة فعلية أو محاولة استغلال منصب الضعف أو القوة المتفاوتة أو الثقة لاغراض الجنسية، بما في ذلك على سبيل المثال- لا الحصر- الاستفادة مالياً أو اجتماعياً أو سياسياً من الاستغلال الجنسي للآخر. الاعتداء الجنسي هو الفعل أو التهديد بالتدخل الجسدي ذي الطبيعة الجنسية، سواء بالقوة أو تحت ظروف غير متكافئة أو قسرية. وهذا يشمل الاستغلال والاعتداء الجنسي غير المباشر او عبر الإنترنت.

الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسي (انظر للأعلى)

الحماية: حماية صحة وسلامة ورفاهية الأطفال والبالغين، سواء كانوا مستفيدين بشكل مباشر أو غير مباشر، بمن فيهم المعرضين لخطر الاستغلال الجنسي أو الاعتداء الجنسي، هو شرط أساسي ضمن سياسة الحماية لدى ماب.

1. مقدمة:

نحن في جمعية العون الطبي للفلسطينيين ماب نؤمن بأن للمجتمعات التي نعمل معها الحق في محاسبتها. تعني المساءلة الحقيقية أمام المستفيدين والمجتمعات أن لديهم الفرصة للتأثير على القرارات ذات الصلة التي تؤثر على كيفية عملنا معهم. انها تنطوي على منح المجتمعات سلطة مساءلة ماب بالطرق التي تؤثر على سياسات المنظمة وأولوياتها وإجراءاتها على المستويات المحلية والوطنية والعالمية.

تهدف هذه السياسة الى ضمان فعالية آليات ردود الفعل والاستجابة للشكاوى وانها اصبحت جزء مهم في جميع تدخلاتنا ومشاريعنا لتقوية مواقف المجتمعات والمستفيدين والتأكد ان وجهات نظرهم وحقوقهم وكرامتهم تبقى في طليعة عملنا.

2. لماذا يعتبر تقديم الملاحظات مهم

بالنسبة ل ماب, فان توفير قدر أكبر من المساءلة يسمح للمستفيدين باعتبار ماب, وطاقم عملها، ومتطوعيها وشركائها تحت المسائلة. تساعد عمليات المساءلة التي تتم إدارتها بشكل فعال على تقييم وتحسين جودة العمل، والتي تخدم ماب والأشخاص الذين ندعمهم. ان قنوات ابداء الملاحظات والشكاوى تعد أمراً حيويًا ل ماب لتحسين عملنا، للتعلم ولكسر ديناميكية القوة التقليدية عند العمل مع المجتمعات. ان مؤسسة ماب, كعضو في تجمع المعايير الانسانية الاساسية تلزم بتفعيل آليات فعالة للملاحظات والشكاوى. (CHS commitment 5)

وجود الية فعالة للملاحظات والشكاوى تعطي الفرص للمستفيدين (من كل الاعمار، الجنس والقدرات) والشركاء للتأثير على برامج ماب واتخاذ القرار. تمكنهم من الإبلاغ عن الأخطاء او التصرفات غير اللائقة. انها تعزز مشاركة المجتمع وتمكينه، وتعتبر مهمة بالنسبة لأفراد المجتمع ومنصة تمكنهم الأدلاء بصوتهم. مع مرور الوقت يصبح هناك ثقة أكثر في تقديم الملاحظات؛ وهكذا يتم تمكين المستفيدين للمطالبة بمستحقاتهم ومعرفة حقوقهم.

بالنسبة ل ماب, الملاحظات والشكاوى تعتبر مصدر للمعلومات التي تحسن فهمنا للسياق الذي نعمل به والتعقيدات الموجودة والاحتياجات المتنوعة وأولويات المجتمعات. انها تساعد في التأكد من ان تدخلاتنا تطبق بالطريقة التي تحترم المجتمعات وتحمي رفاهيتهم وامنهم. تعد طريقة للمشاركة، بناء الثقة والحفاظ عليها مع مجموعات المستفيدين الذين ندعمهم.

بالإضافة الى، انها تساعدنا في:

- الكشف عن الاحتيال، الفساد، سوء السلوك أو التحرش الجنسي، الاستغلال أو الإساءة المبكرة وتتيح الفرصة ل ماب الاستجابة بسرعة لمنع المزيد من الحالات.
- دعم مراقبة وتقييم البرامج.
- اكتشاف ما إذا كان البرنامج يتجاهل مشكلة معينة مثل النوع الاجتماعي أو دمج الأشخاص ذوو الاعاقة .
- تجنب الهدر ومضاعفة مصادر التمكين.

3. نبذة عن سياسة ملاحظات المستفيدين والشكاوى الخاصة بـ ماب

هذه السياسة تغطي الملاحظات على مشاريع وبرامج ماب التي تطبق بشكل مباشر ومن خلال شركائنا المحليين. نحن نرحب بتلقي الملاحظات، سواء كانت إيجابية أو سلبية، على برامج ماب وعلى موظفينا، المتطوعين والتعاقديين الذين يقدمون خدمة بالنيابة عن ماب، وشركائنا المحليين.

فريق عمل ماب يلتزم دائما بالعمل بمستوى عالي من الاحترام ومعاملة جميع افراد المجتمع بكرامة وعدم القيام بإساءة او اذى. انظر الى مدونة قواعد السلوك ل ماب، المرفقة في نهاية هذه السياسة.

3.1 أنواع الملاحظات التي تستقبلها ماب :

- ردود الفعل التي يقودها المجتمع / الفرد - يقرر الأفراد متى وكيف يقدمون الملاحظات / يقدمون شكوى. قد يشمل هذا ردود فعل مجهولة. (بدون اسم)
- الملاحظات المستهدفة - سيسعى موظفو وشركاء ماب بشكل دوري للحصول على ملاحظات حول مشروع معين أو خدمات أو مشكلات لتحسين برامجنا.

3.2 من يمكنه تقديم شكوى او ملاحظة

- فرد او مجتمع منخرط بشكل مباشر او غير مباشر في نشاط، او يتلقى خدمة تدعمها ماب او مشارك في تقديم نشاط | خدمة.
- شخص نيابة عن اخر منخرط في مشروع / يتلقى خدمة (صديق، فرد من العائلة)

3.3 فئات الملاحظات

نحن في ماب نتلقى الملاحظات عن مشاريعنا، برامجنا، خدماتنا، وأيضا عن موظفينا، المتطوعين، المتعاقدين، وعن عملنا مع شركائنا. نحن نشجع الملاحظات ضمن الفئات التالية:

الفئة	امثلة
التقدير \ الامتنان	
اقتراحات للتحسين / عدم الرضا عن الخدمات بشكل خفيف / الأنشطة	انتظار وقت طويل لتلقي الخدمات، الغاء نشاط قبل وقت قصير، عناصر مفقودة في التوزيعات/ المشتريات، سوء جودة المواد الموزعة الخ
شكوى: استياء كبير من الخدمات / الأنشطة التي تقدمها ماب أو أحد شركائها	التمييز بين المستفيدين حسب العمر، الدين، الجنس، الإعاقة، الخدمة / النشاط التي لها تأثير سلبي على الصحة الجسدية أو النفسية للمستفيدين
سرقة، احتيال، فساد، تضارب المصالح	سوء استعمال لتمويل او موارد المشروع
خرق سياسة حماية ماب أو مدونة قواعد السلوك أو سوء سلوك آخر من قبل موظفي ماب أو ممثل عنها. قضايا الحماية.	السلوك غير اللائق، الإساءة، التنمر، الاستغلال، الإهمال، أو الإساءة اللفظية، أو الجسدية، أو العاطفية، أو الجنسية، الاستغلال الجنسي للمستفيدين
ادعاءات سوء السلوك من قبل غير موظفين ماب / الشركاء / الاستشاريين / المتطوعين	الإساءة من قبل موظفي مؤسسة آخرين أو أحد أفراد المجتمع غير المرتبطين بمشروع مدعوم من ماب

3.4 ما الذي لا تغطيه هذه السياسة

هذه السياسة لا تغطي الملاحظات \ الشكاوى المقدمة من الموردين، الاستشاريين، الموظفين أو المتطوعين. يتم التعامل مع مخاوف موظفي ومتطوعين ماب في إطار سياسات داخلية منفصلة (سياسة الإبلاغ عن المخالفات). للحصول على معلومات حول كيفية تقديم ملاحظات أو تقديم شكوى بشأن جمع التبرعات ل ماب،

للتواصل أو الحملات، انظر [Feedback and complaints - Medical Aid for Palestinians \(map.org.uk\)](https://map.org.uk)

- ملاحظات / شكاوى عن مؤسسة ليست شريكا ل ماب، ما لم يكن هناك مشكلة حماية (الفئة 6). حماية الانتهاكات من قبل مؤسسة خارجية / عضو في المجتمع ستكون إحالتها إلى مركز الاتصال المحلي/ الوطني للحماية ويتم حلها وفقا للقواعد المحلية.
 - طلبات عامة للمعلومات
 - طلبات الميزانية الإضافية: لسوء الحظ، هناك حدود للخدمات والدعم الذي يمكن ل ماب تقديمه. مابليست قادرة على الاستجابة لجميع الطلبات للخدمات والأنشطة الإضافية.
 - طلبات الخدمات التي تتجاوز مجالات الأولوية ل ماب:
 - صحة المرأة والطفل
 - الطوارئ والرعاية الاستشفائية المعقدة
 - الإعاقة
 - الصحة النفسية والدعم النفسي والاجتماعي
- طلبات لمعلومات وخدمات خارج اولوية البرامج ممكن ان تحتاج لإحالة لمؤسسات اخرى.

4. كيفية تقديم ملاحظات عن البرنامج أو تقديم شكوى

من الأفضل أن يتم التعامل مع معظم الشكاوى أو المخاوف بشأن عمل أو سلوك ماب بشكل غير رسمي من قبل موظفينا. ومع ذلك، فإننا ندرك أنه لا يمكن حل جميع المشكلات بهذه الطريقة وذلك يلزم وجود آلية رسمية للشكاوى عندما يرغب فرد أو مؤسسة في تقديم شكوى مسجلة والحصول على رد رسمي.

4.1 تقديم ملاحظات مباشرة ل ماب

يوجد عدة قنوات بحيث يمكن للملاحظات والشكاوى ان تقدم ل ماب:

- ايميل \ البريد الإلكتروني info@map-uk.org باللغة العربية او الإنجليزية. حدد عنوان لبريدك الإلكتروني " ملاحظات \ شكاوى عن البرنامج "
- بشكل مباشر لدى مكاتبنا
 - غزة: الطابق 6, بناية الاحلام 1, شارع الرشيد، غزة
 - الضفة الغربية: الطابق 5, مبنى البيت شلطف التجاري، شارع خليل أبو ريا، المصيون، رام الله
 - لبنان: الطابق 2, بناية السلام، شارع عدنان الحكيم، الجناح، بيروت
 - بريطانيا: 33a از لينغتون بارك، لندن، N1 1QB

- لكل مكتب محلي ل ماب مجموعة من القنوات الإضافية التي يمكن من خلالها تقديم الملاحظات (مثل صناديق الملاحظات والشكاوى، خطوط الهاتف المحلية، حسابات البريد الإلكتروني للملاحظات، WhatsApp / خدمات الموبايل). وهؤلاء

متصلين بالمجتمعات المحلية ذات الصلة. بالإضافة الى ان موظفي ماب متواجدين خلال أنشطة المشاريع وتقديم الخدمات، ويشجعون افراد المجتمع للتحدث اليهم بشكل مباشر.

- انظر الى صفحة الملاحظات والشكاوى على موقع ماب: [Feedback and complaints - Medical Aid for Palestinians](https://www.map.org.uk) ([map.org.uk](https://www.map.org.uk))

4.2 قنوات الملاحظات والشكاوى الخاصة بالمشاريع من خلال ماب او شركائها المحليين.

بالإضافة لقنوات الملاحظات والشكاوى المباشرة و / او المتوفرة لدى ماب والمذكورة أعلاه، هناك قنوات ملاحظات معينة خاصة بالمشاريع. هذه القنوات يتم تطويرها من قبل ماب او شركائنا المحليين. من خلال التشاور مع المجتمعات ويتم التواصل بشأنها مع افراد المجتمع ذوي الصلة، باستخدام طرق ملائمة. يتيح لنا الحصول على تعليقات مستهدفة بشأن خدمة / نشاط معين تمكنا من تحسين برامجنا.

5. منهج ماب في التعامل مع الملاحظات والشكاوى والاستجابة لها

5.1 مشاركة المجتمع في الية الملاحظات

تؤمن مؤسسة ماب مشاركة متساوية لكل مجموعات المستفيدين التي تتضمن النساء، الرجال، الفتيات والصبيان في مناطق عملنا، غزة، الضفة الغربية، القدس ولبنان.

مشاركة افراد المجتمع في عملية تقديم الملاحظات سوف تضمن توفير الية الملاحظات والشكاوى لدى ماب بحيث تكون متوفرة لكل المجموعات وشاملة ل جميع المواقع و لجميع فئات المجتمع. والمشاركة مسموحة فقط إذا تم اعلام افراد المجتمع بذلك.

المشاركة المجتمعية يمكن ان تحصل على عدة مستويات مختلفة:

1. استشاري: البحث عن آراء مجموعات المجتمع لزيادة الوعي حول حياتهم والقضايا التي تؤثر عليهم. تقودها وتديرها ماب أو شركائها.
2. متعاون: مجموعات المجتمع تعمل مع ماب أو الشركاء لاتخاذ القرارات وتنفيذ المشاريع. وقد يتعاونون أثناء تنفيذ المشروع بتقديم مبادرات.
3. قيادة - المجتمع: يتم تمكين مجموعات المجتمع لقيادة مشاريعهم / مبادراتهم، إما بشكل فردي أو كجزء من المنديات أو اللجان أو المنظمات المجتمعية الخاصة بهم. في هذه الحالة، دور ماب هو تسهيل وتقديم المشورة والدعم.

من خلال تطوير هذه الالية، سوف نعتمد على الاستشارة أو التعاون ضمن منهج تشاركي، والهدف هو جعل عناصر الالية يقودها المجتمع، حيثما أمكن ذلك.

5.2 تعميم الية ماب للملاحظات والشكاوى:

من المهم ان يعرف افراد المجتمع والمستفيدين ما تمثله ماب وكيف يكون بإمكانهم تفعيل المساءلة. موظفين البرامج في ماب سوف يوفرون إمكانية الوصول بشكل منتظم ومنهجي لمعلومات عن من نحن ، ومشاريعنا وإنجازاتها ، والسلوك الذي يمكن أن يتوقعه الناس من الموظفين والممثلين والمعايير التي نهدف إلى تحقيقها في برامجنا. هذه المعلومات يمكن ان تعطى من خلال تواصل لفظي، كالتحدث لمجموعة عند البدء بتدريب او نشاط، او من خلال تواصل خطي كملصقات، منشورات، لافتات، وموقع ماب الرسمي.

مسلحين بهذه المعرفة، من المهم ان تعي المجتمعات إمكانية تقديم الملاحظات والشكاوى اذا لم تتحقق هذه المعايير. ماب سوف تستخدم طرق مختلفة بانتظام لتوصيل الية الملاحظات والشكاوى الخاصة بنا، بشكل لفظي و خطي. قنوات التواصل هذه سوف تتطور من خلال التشاور مع المجتمعات والمجموعات المستهدفة لمعرفة وسائل التواصل التي تناسبهم.

الطريقة لتوصيل الية الملاحظات والشكاوى لدى ماب تختلف، وذلك يعتمد على طبيعة المشاريع \ الخدمات، وافراد المجتمع الذين ندعمهم. ماب سوف تتأكد ان الية الملاحظات والشكاوى واضحة، مبسطة وقابلة للوصول اليها من قبل المجتمعات التي ندعمها. موظفي ماب سوف يتابعون بشكل دوري الأنشطة المجتمعية، الخدمات والاحداث لتوصيل الية الملاحظات والشكاوى، باستخدام لغة الإشارة ان لزم الامر.

5.3 الية ملاحظات وشكاوى شاملة ويمكن الوصول اليها:

من خلال هذه السياسة، تسعى ماب لضمان وجود قنوات تواصل متعددة، شاملة ويمكن الوصول اليها مع مختلف المجموعات في المجتمع، تتضمن الأشخاص ذوي الإعاقة، المجموعات المستضعفة، الأطفال وكبار السن. الخطوات التي يجب اتباعها لتحقيق كافة المتطلبات:

- الحفاظ على مجموعة متنوعة من قنوات الاتصال التي يمكن الوصول إليها من قبل مختلف المجموعات في المجتمع وتكون حساسة للجنس والعمر.
- الرجوع إلى تقييم احتياجات المشروع والتحليل الجندي للحصول على معلومات متعمقة حول الحواجز المتعلقة بالنوع الاجتماعي للمشاركة في البرنامج.
- الاخذ بالاعتبار الاشخاص الاميين / ليس لديهم المام بالقراءة والكتابة عند التحضير لألية ملاحظات المستفيدين، تقديم تعليمات نظرية واستخدام لغة بسيطة في التواصل.
- إعطاء الأولوية لقنوات الملاحظات المجانية لأن عدم توفير الاموال غالبًا ما تتفاقم بسبب الجنس وفوارق الإعاقة.
- تدعم ايجابيا مشاركة الاشخاص ذوي الاعاقة بمن فيهم الإعاقة الذهنية، ويمنع افتراض عدم مشاركتهم.
- ضمان التشاور مع المؤسسات التي تعمل في مجال الإعاقة خلال تطوير قنوات الملاحظات.
- حيثما أمكن، قم بتحليل التعليقات المصنفة بالعمر، الجنس، الإعاقة والموقع، للكشف عن فعالية الية ملاحظات المستفيدين وتحديد التباينات المحتملة في الوصول إليها / استخدامها.
- الحفاظ على الامن والامان لكافة المجموعات المستضعفة. الحفاظ على السرية المطلقة لمقدمي الشكاوى ما لم يتم الاتفاق عكس ذلك.
- تخصيص ميزانية ضمن برامج ماب لسهولة الوصول والدمج.
- يجب أن يكون موظفو ماب على دراية بمدونة قواعد السلوك الخاصة ب ماب، النوع الاجتماعي، العنف القائم على النوع الاجتماعي، والحماية والسياسات ذات الصلة ونظام الإحالة الإنسانية من خلال مجموعة الحماية.
- فريق ماب المسؤول عن الية ملاحظات المستفيدين سوف يشمل أعضاء من الاناث والذكور. هذا مهم بشكل خاص للموظفين لتلقي الشكاوى والتحقيق فيها والرد عليها.

تعريفات لكل مجموعة:

- **الأقليات:** الأشخاص الأقل استفادة مقارنة بأعضاء من غالبية المجموعة الاجتماعية. الأقليات لديها اختلافات / خصائص مبنية على أساس الاصل، العرق، الدين، التوجه الجنسي أو الإعاقة.
- **فئة الصغار:** المراهقين والصغار الذين تتراوح اعمارهم من 10 حتى 24 سنة. (WHO)
- **الأشخاص ذوي الإعاقة:** أولئك الذين يعانون من إعاقات جسدية دائمة، عقلية، ذهنية او حسية التي قد تعيق بالتفاعل مع الحواجز المختلفة- مشاركتهم بشكل كامل وفعال في المجتمع بمساواة مع الآخرين. (CRDP)
- **الأشخاص الذين يعانون من انخفاض مستوى الإلمام بالقراءة والكتابة:** الأشخاص الذين يبلغون من العمر 15 عاما وما فوق والذين يمكنهم القراءة وكتابة جمل قصيرة وبسيطة في حياتهم اليومية. يتطلبون التعبير عن الأشياء بكل بساطة ووضوح.

الأمان والسرية بالنسبة ل ماب هم الأساس للعمل ضمن الية الملاحظات والشكاوى. مقدمي الشكاوى لديهم الحق في إبقاء الشكاوى مجهولة الهوية او عدم تقديم معلومات شخصية للمتابعة. هوية مقدم الشكاوى تبقى سرية ويتم مشاركتها فقط مع فريق التحقيق. لن يتم تبادل المعلومات المتعلقة بالشكاوى إلا على أساس الحاجة إلى المعرفة. المعلومات المتعلقة بالشكاوى والمشتكى تحفظ بشكل آمن بما يتماشى مع سياسة حماية البيانات لدى ماب. سيتم تقييد الوصول إلى قاعدة بيانات الملاحظات والشكاوى في ماب.

لن تستخدم المعلومات الخاصة بمقدم الشكاوى لأغراض أخرى غير توفير تحديثات بشأن تقدم الشكاوى والنتيجة.

للشكاوى المتعلقة بالحماية أو الحوادث الجنائية، التعامل مع الشكاوى والتحقيق قد تتضمن طرق إبلاغ سرية خارج ماب، وفقا للسياسات والإجراءات المحلية.

5.5 الرد على الملاحظات والشكاوى - الاستجابة في الوقت المناسب

سوف يتم التعامل مع الملاحظات والشكاوى المقدمة خلال 3 ايام عمل، وسيتم معالجتها على الفور ووفقاً لسياسات وإجراءات ماب. اعتماداً على التصنيف، الحد الأقصى للرد على الملاحظات أو الشكاوى يتوافق مع الشروط المنصوص عليها في طرق المعايير العملية SOPS. سيتم إبقاء مقدم الشكاوى على علم بالتقدم (ما لم يتم تقديمها بشكل مجهول).

تهدف ماب لحل الشكاوى واعلام مقدم الشكاوى بالمستجدات خلال شهر واحد؛ ومع ذلك، إذا تعذر حل المشكلة في هذا الإطار الزمني، فسيتم إبلاغ مقدم الشكاوى بسير العملية. يمكن لمقدمي الشكاوى تقديم ملاحظات تتعلق برضاهم عن العملية والنتائج وتقديم الاقتراحات للتحسين.

لمقدمي الشكاوى الحق في الاستئناف أمام مدير المكتب في البلد إذا لم يكونوا راضين عن نتيجة معالجة الشكاوى / الملاحظات.

الشكاوى المتعلقة بالحماية

اي ادعاءات بخرق سياسة الحماية أو مدونة قواعد السلوك ل ماب من قبل الموظفين، الممثلين أو الشركاء سيتم التبليغ عنها على الفور إلى مدير الحماية المحلي (مدير المكتب المحلي ل ماب) ويفتح تحقيق وفقاً لسياسة الحماية التابعة ل ماب والاجراءات التنظيمية / المحلية. قد يشمل ذلك استخدام طرق سرية للإبلاغ عن المخاوف خارج ماب (على سبيل المثال، إنشاء خط الساخن للحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين من خلال موقع رسمي في فلسطين).

6. توفير الموارد لألية الملاحظات والشكاوى

6.1 الأدوار والمسؤوليات

للتأكد من ان الية الملاحظات والشكاوى لدى ماب سريعة الاستجابة، فعالة وتركز على المجتمع، من المهم أن يتم تعيين موظفين ذوي كفاءة جيدة، وتتم المتابعة والمراقبة بشكل مستمر. الادوار والمسؤوليات التي تتعلق بإنشاء وتنفيذ الالية سيتم توضيحها في إجراءات التشغيل القياسية SOPS .

المسؤول عن الملاحظات سوف يتم تعيينه في كل مكتب من مكاتب ماب. المسؤول في فريق البرامج سوف يقدم الدعم للمسؤول المحلي المباشر في متابعة نظام الملاحظات والشكاوى مع المكتب المحلي، تحليل البيانات ودعم المسؤول في التقارير.

المتابعة والتحقق: سيستجيب موظفون البرامج المسؤولون عن المشروع على الملاحظات / الشكاوى وسيدعمون المزيد من التحقيق عند الحاجة. اما إذا كانت الملاحظة او الشكاوى متعلقة بأحد الموظفين، سوف يتم تعيين موظف بديل من البرامج لاستلام التحقيق.

في حالة ان التبليغ متعلق بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين، كل البلاغات تحال الى مسؤول الحماية المباشر (المدير) وهو المسؤول عن التحقيق.

التبليغ: المدير في كل مكتب مسؤول عن تقارير فصلية مختصرة عن الملاحظات والشكاوى كجزء من تقارير البرامج الفصلية. سيقدم هذا تقريراً عن المؤشرات الواسعة ل ماب المتفق عليها لقياس فعالية وامكانية الوصول لألية ملاحظات المستفيدين.

فريق برامج المملكة المتحدة: تقديم الدعم للمكاتب في فلسطين ولبنان في مراقبة وتتبع الية ملاحظات المستفيدين وفي الرد على الملاحظات، عند الحاجة. يقدمون التقارير بشكل دائم للمسؤول الأعلى في الفريق الإداري والمشاريع الفصلية في اجتماع مجلس الموافقة على المشاريع (PAP).

6.2 تدريب الموظفين

سيتم اعطاء جلسة تدريبية لجميع موظفي ماب، وستعطى بانتظام للموظفين الجدد، لتعريف جميع الموظفين بسياسة الملاحظات والشكاوى. لتعزيز الثقافة التنظيمية حيث يتم التشجيع على الملاحظات، من المهم أن يكون جميع الموظفين على دراية بهذه السياسة، حتى لو كانت لا تتعلق مباشرة بعملهم.

لكل موظفي البرامج الميدانيين، بالإضافة الى مسؤول الملاحظات المباشر في كل مكتب، سوف يتم اعطاء تدريب مفصل عن الاجراءات الاساسية للتعامل مع الملاحظات. هذا سوف يغطي عمليات تسجيل وتخزين وتحليل الملاحظات والشكاوى، وتقارير ماب الداخلية، وكذلك اعادة تبليغ المجتمعات / مقدمي الشكاوى. التدريب سوف يحضر من قبل فريق المساءلة وتتم الموافقة عليه من قبل المسؤول في الفريق الاداري.

6.3 الميزانية

ستشمل الميزانيات التشغيلية السنوية الموارد المطلوبة من قبل كل مكتب من مكاتب ماب للموظفين وإدارة آلية الملاحظات والشكاوى. ستشمل الميزانية التشغيلية التكاليف المرتبطة بمختلف قنوات الملاحظات، مع توصيل الية ماب لملاحظات المستفيدين للمجتمعات والمستفيدين، والموارد البشرية المطلوبة للحفاظ على آلية الملاحظات.

سيتم تدخيل الموارد في كل ميزانية مشروع لتطوير وتحسين مستوى قنوات الملاحظات في كل مشروع، بما في ذلك التواصل المنتظم وجهًا لوجه مع موظفي ماب (مجموعات التركيز، المحادثات في الأنشطة، إلخ). قد تغطي ميزانية المشروع الأجهزة المطلوبة (الهواتف المحمولة والأجهزة اللوحية) والمواد المطبوعة لتوصيل آليات الملاحظات، وتدريبات للموظفين مع الشركاء.

7. التعلم – كيف يمكن للملاحظات والشكاوى تحسين عمل ماب

7.1 تحسين برامج ماب

سوف تستفيد ماب من كل المعلومات المقدمة في الملاحظات والشكاوى التي نتلقاها للقيام بتحسينات على برامجها، لضمان الاستمرارية في تلبية احتياجات المجتمعات التي نعمل معها. سنفعل ذلك باستخدام عدد من آليات التعلم المختلفة:

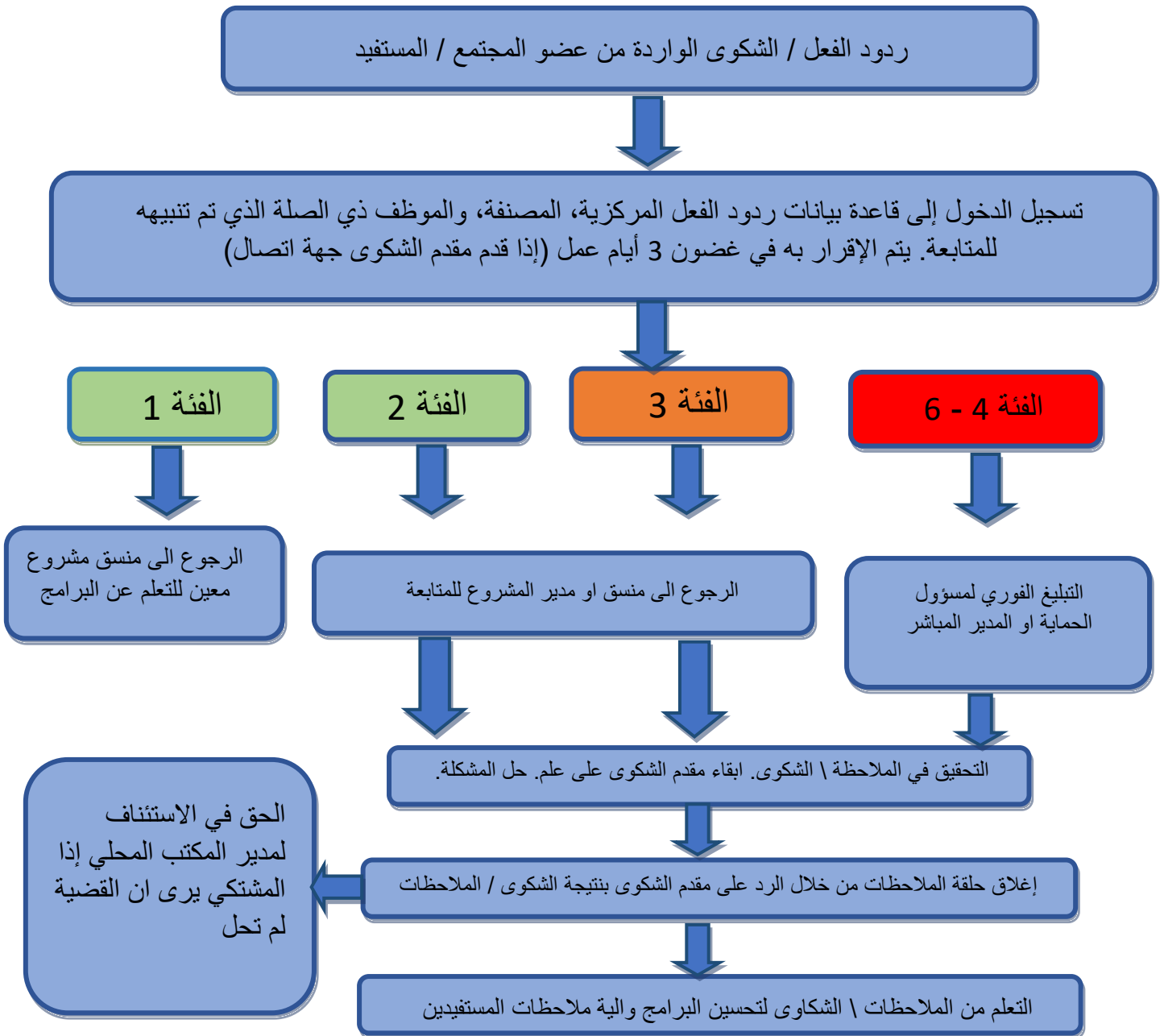
- اجتماعات مراجعة منتظمة من قبل موظفي ماب لكل مكتب محلي.
- اجتماعات مراجعة منتظمة مع الشركاء المحليين.
- مراجعات نهاية المشروع / المرحلة والتقييمات الخارجية لتوجيه تصميم البرامج.
- تتم مناقشته في الاجتماعات الفصلية للهيئة الاستشارية للبرنامج (PAP).

7.2 تحسين الية الملاحظات والشكاوى

تلتزم ماب بمراقبة آليات الملاحظات والشكاوى، لضمان فعاليتها وسهولة الوصول اليها. سوف نقوم بتحسينات عندما نعرف أكثر كيف يتم استعمالها، من خلال تتبع المؤشرات الاساسية. حيثما أمكن، ستلتقط ماب وتبلغ عن الملاحظات / الشكاوى المصنفة حسب الموقع، العمر، الاعاقة، جنس المستجيبين، لدعم مراقبة نظام الملاحظات والشكاوى. سوف نتأكد من ان قنوات ابداء الملاحظات المختلفة قيد الاستعمال.

8. الية ماب للتعامل مع الملاحظات والشكاوى

ما يلي يوضح عملية التعامل مع الملاحظات والشكاوى المفصلة في تطبيقات الآليات المعتمدة في إجراءات التشغيل القياسية SoPs.



9. مراجعة لسياسة الملاحظات والشكاوى ل ماب

سوف تتم مراجعة سياسة الملاحظات والشكاوى وإجراءات التشغيل الأساسية في ماب، والتعديلات يتم إجراؤها للتأكد من أنها تلبى احتياجات المجتمعات المختلفة التي ندعمها. تاريخ المراجعة القادم في أذار 2023.

10. العمل مع الشركاء على آليات الملاحظات والشكاوى لديهم

بالإضافة للآلية الخاصة ب ماب للملاحظات والشكاوى، نحن ندعم شركائنا المحليين لتطوير وتحسين آليات للملاحظة والشكاوى تكون خاصة بهم.

ان ماب تلتزم ببناء قدرات المؤسسات المحلية الشريكة، ويعد هذا الهدف الثاني من ضمن اهدافنا الثلاثة ضمن استراتيجيتنا (2020-2022): تحسين المهنية، والقدرة التقنية | التنظيمية لشركائنا المحليين في البرنامج. وهذا يتضمن دعم شركائنا ليصبحوا مسؤولين أمام المجتمعات التي يعملون معها.

ان ماب تقدم خطة Due Diligence قوية مع كل الشركاء الجدد وتراجع بانتظام القدرات الموجودة لدى الشركاء. وتشمل هذه مراجعة عمليات المراقبة والتقييم الخاصة بهم والأنظمة وإجراءات الملاحظات والشكاوى بما في ذلك سياسات وإجراءات الحماية الخاصة بهم. يعمل موظفون ماب مع الشركاء للاتفاق على خطة بناء القدرات، بناءً على التقييمات. تتبع بشكل روتيني في level log frame للمشروع، والمراقبة وخطط العمل، والإبلاغ عنها في تقارير فصلية عن البرنامج.

التزام جميع شركاء ماب بالعمل على تطوير آليات الملاحظات والشكاوى الشاملة والفعالة، بدعم من ماب. (من خلال اتفاقيات الشراكة) الإبلاغ عن الشكاوى الخطيرة، بما في ذلك المخاوف المتعلقة بالحماية، إلى ماب على الفور. وتراقب ماب عمليات معالجة الشكاوى التي يعمل عليها الشركاء كجزء من المراقبة الروتينية للمشروع.

11. ملحقات لهذه السياسة

سياسة الحماية لدى ماب [https://www.map.org.uk/downloads/map-safeguarding-policy-\(jan21\).pdf](https://www.map.org.uk/downloads/map-safeguarding-policy-(jan21).pdf)

مدونة قواعد السلوك لدى ماب [https://www.map.org.uk/downloads/map-safeguarding-code-of-conduct-\(jan21\).pdf](https://www.map.org.uk/downloads/map-safeguarding-code-of-conduct-(jan21).pdf)

المعايير الإنسانية الأساسية للجودة والمساءلة: <https://corehumanitarianstandard.org/the-standard>

شبكة الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين في فلسطين : الإجراءات المطلوبة وفقاً للمعايير المتعلقة بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين في الاستجابة الطارئة.

النية الملاحظات والشكاوى في ماب – إجراءات التشغيل القياسية (SoPs) (قادم)