

الاعتبارات العشرة الرئيسية لآليات الشكاوى والتغذية الراجعة المُركزة حول النساء للمساعدة النقدية وبالقوائم الشرائية

تُعَدُّ آليات الشكاوى والتغذية الراجعة بمثابة آلياتٍ رسميةٍ توفّر طرقاً للمستفيدين يمكنهم من خلالها تقديم تغذية راجعةٍ للوكالات العاملة في مجتمعاتها المحلية، والتي ينبغي أن تؤدي إلى اتخاذ إجراءاتٍ والتأثير على صنع القرار لإبقاء الوكالات مسؤولةً أمام المجتمعات المحلية التي تعمل فيها. وتتميّز آليات الشكاوى والتغذية الراجعة في حصر آراء النساء والشباب والمجتمعات المحلية المُتضرّرة والشركاء المُنفذّين، والإبلاغ عنها لتحسين فعالية البرامج وأهميتها.

تُعَدُّ آليات الشكاوى والتغذية الراجعة ضرورية في برمجة المساعدة النقدية وبالقوائم الشرائية، علماً أنّ هذه البرمجة قد تجلب مخاطر وعواقب ضارة غير مقصودة للنساء والفتيات. فاستخدام المساعدة النقدية وبالقوائم الشرائية يُعَدُّ أمراً جديداً إلى حدٍّ ما بالنسبة إلى العديد من الجهات الفاعلة في المجال الإنساني، ويتطلّب دائماً مشاركة أطراف ثالثة من القطاع الخاص مثل موفّري الخدمات المالية وتجار التجزئة المحليين. وإنّ خصوصية المساعدة النقدية وبالقوائم الشرائية تستدعي مزيداً من الاهتمام لضمان تمكّن المستفيدين - بمن فيهم النساء والفتيات الأكثر عُرضة للخطر - من تقديم تغذية راجعةٍ آنيةٍ حول البرامج والمخاطر التي قد يواجهنها.

تُعَدُّ آليات الشكاوى والتغذية الراجعة بمثابة طريقةٍ رئيسيةٍ لمعرفة مخاوف النساء والاستجابة لها، فهي تعمل كنظام للإنذار المبكر بشأن حالات الاستغلال والانتهاك الجنسيين، وكوسيلةٍ لتحديد حالات الأشكال الأخرى للعنف القائم على النوع الاجتماعي وتقديم الدعم للناجيات منه. وعلى هذا النحو، ينبغي أن تركز آليات الشكاوى والتغذية الراجعة لبرمجة المساعدة النقدية وبالقوائم الشرائية على النساء وأن تُطوّر بمشاركة نشطة للنساء والمجموعات الأخرى المُعرّضة للخطر مع مراعاة الأمور التي تناسبهن.

يُرجى الانتباه إلى أنّ ورقة النصائح هذه لا تُشكّل توجيههاً شاملاً بشأن آليات الشكاوى والتغذية الراجعة. لمزيدٍ من المعلومات عن المناقشة الكاملة بشأن العديد من الاعتبارات والخطوات المتعلقة بإنشاء آليات الشكاوى والتغذية الراجعة، يُرجى الاطلاع على الموارد المدرجة في نهاية هذه الوثيقة. يُرجى أيضاً ملاحظة أن هذه وثيقة قابلةٍ للتعديل وسُحِّدَتْ بصورةٍ دوريةٍ.

عند تصميم وتنفيذ وتقييم آليات الشكاوى والتغذية الراجعة لبرمجة المساعدة النقدية وبالقوائم الشرائية، ينبغي مراعاة الاعتبارات العشرة الرئيسية التالية:

1. إبدأ بتحديد معالم الهياكل الرسمية أو غير الرسمية الموجودة للتعليق والاستجابة وتحليلها، ومنها على سبيل المثال آليات الحماية/الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين في البلد إن كان ذلك مناسباً، وكذلك الآليات المحلية مثل القادة الدينيين واللجان المجتمعية وما إلى ذلك.

○ هل تتلقّى هذه الآليات تغذية راجعة النساء؟ إذا كان الجواب بالنفي، فلماذا؟ كيف يمكن تحسين هذه الآليات؟
إنّ تحديث آلية الشكاوى والتغذية الراجعة الموجودة من قَبَل تعتبر أسهل من إنشاء آليةٍ جديدةٍ من البداية.

2. قبل إنشاء/تحسين آلية الشكاوى والتغذية الراجعة، تناقش مع النساء وتحذّث مع الجهات الفاعلة في مجال الحماية/العنف القائم على النوع الاجتماعي/الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين:

- قم بإجراء مناقشاتٍ جماعيةٍ مُركّزةٍ للاستفسار من النساء عن قنوات الاتصال المفضلة لديهن والعوامل الأخرى التي تجعل آلية الشكاوى والتغذية الراجعة فعّالة/مفيدة ومتوفرة بسهولة (اللغة والصيغة وما إلى ذلك).
- تأكّد من توفّر أي خدمات للعنف القائم على النوع الاجتماعي/الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين وما إذا كانت فاعلة/متوفرة بسهولة. هل هذه الأمور تحدد معالم مسارات الإحالة الخاصة بالعنف القائم على النوع

الاجتماعي؟ تناقش مع الجهات الفاعلة في مجال الحماية والعنف القائم على النوع الاجتماعي على أرض الواقع.

- تحقّق من وجود أي آليات شكاوى جيدة الأداء بشأن الاستغلال والانتهاك الجنسيين وما إذا كانت مرتبطة بمسارات الإحالة الخاصة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي. تواصل مع منسق الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين على أرض الواقع لإنشاء روابط مع آلية الشكاوى والتغذية الراجعة التي تركز على النساء فيما يتعلق بالمساعدة النقدية وبالقسائم الشرائية.

3.

- يجب أن تُصمّم آلية الشكاوى والتغذية الراجعة بطريقةٍ تمنح جميع المستفيدين حقوقاً متساوية للإبلاغ، من دون أي خوف من الانتقام أو التشهير، ومن دون التقيّد بعوائق ثقافية أو لغوية أو اجتماعية أو مادية. ماذا يعني هذا الأمر بالنسبة إلى النساء والفتيات؟
- لضمان المساواة في الوصول إلى آلية الشكاوى والتغذية الراجعة، ينبغي أن تُتاح الآلية بكلفة منخفضة قدر الإمكان. **فكر في "التكاليف" (الوقت/التكلفة المالية/المخاطرة وما إلى ذلك) اللازمة للمرأة أو الفتاة لتقديم شكوى.**
- هل يحق للنساء والفتيات الوصول إلى آلية الشكاوى والتغذية الراجعة؟ **تحقّق من مالك الهاتف في الأسرة** (غالباً ما يكون الهاتف مُلك الرجل، رب الأسرة)
- إمّنح النساء فرصةً لتحديد طُرُقٍ آمنة ومريحة للإبلاغ عن أي مشاكل محتملة في عملية تسليم المساعدة النقدية وبالقسائم الشرائية، ولا سيّما إذا كانت طريقة التحويل وآلية التسليم جديدة بالنسبة إليهن.

4.

- **ضع في اعتبارك استخدام المرأة لآلية الشكاوى والتغذية الراجعة.** على سبيل المثال، في برمجة القسائم/السيولة النقدية: أضف "مكتب حماية" بإدارة موظفات، حيث يمكن للمستفيدات اللجوء إليه مباشرةً للاستفسار أو تقديم الشكاوى، وتتمكن فيه الموظفات من إبراز لافتاتٍ تُظهر أرقام الخطوط الساخنة وإضافة صناديق الشكاوى في المواقع التي تشعر فيها النساء بالراحة إزاء تقديم الشكاوى كما هو الحال في الأماكن الآمنة للنساء والفتيات أو المراكز الصحية وما إلى ذلك.

5.

- **أفرقة العمل** (من الأفضل أن تكون أفرقة نسائية، أو أن تتألف من نسبةٍ كبيرة من النساء على الأقل) التي تدير آلية الشكاوى والتغذية الراجعة:
- ينبغي تدريبها على آليات الشكاوى والتغذية الراجعة **وأن توفّع على مُدوّنة قواعد السلوك.** للحصول على مثال ذي الصلة، يُرجى الاطلاع على **مُدوّنة قواعد السلوك للعاملين في المجال الإنساني للاستجابة الإنسانية عبر الحدود في سوريا.**
- بالإضافة إلى ذلك، ينبغي تدريب الأفرقة على **الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين والعنف القائم على النوع الاجتماعي،** ومنها المفاهيم الأساسية وكيفية استلام عملية الإفصاح عن هذه الحالات ومسارات الإحالة.
- يجب أن تلتزم الأفرقة **بالسرية** في جميع المراحل.

6.

- ينبغي ربط آلية الشكاوى والتغذية الراجعة بالخدمات المتخصصة للعنف القائم على النوع الاجتماعي والحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين (إذا كانت آمنة وسرية). ينبغي أن تتوفر المعلومات المتعلقة بهذه الآليات بسهولة في وقت تقديم الشكاوى/التغذية الراجعة، لا سيّما أنّ بعض الشكاوى قد تكون مجهولة الهوية أحياناً لذا فإنّ المتابعة مع الناجية يكون صعباً. إذا لم تُقدّم أي خدمات عن العنف القائم على النوع الاجتماعي في منطقتك، فاتبع النصيحة الواردة في **دليل الجيب**.

7.

الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين

- تأكّد من أنّ **النساء تعرفنّ حقوقهن في الحصول على مساعدة نقدية مجانية** وتدركن حظر تبادل الأموال أو الوظيفة أو السلع أو المساعدات أو الخدمات مقابل الجنس، ومن ضمنه الخدمات الجنسية أو غيره من أشكال السلوك المذل أو المهين أو الاستغلالي.
- ينبغي أن تعطي أولوية للشكاوى والتغذية الراجعة الأولوية للشكاوى المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي/الاستغلال والانتهاك الجنسيين. في حالة الإفصاح عن الاستغلال والانتهاك الجنسيين، ينبغي أن يطبّق فريق آلية الشكاوى والتغذية الراجعة نهجاً يركّز على الناجيات وينقذ سياسة عدم التسامح إطلاقاً. الإبلاغ عن الاستغلال والانتهاك أمرٌ ضروري

- تحقّق من القنوات القطرية للحصول على المعلومات عن كيفية تنفيذ عملية الإبلاغ.

8.

قد تكون متابعة الشكاوى المجهولة الهوية صعبة أو مستحيلة، تكون الوكالة مسؤولة عن **متابعة جميع الشكاوى** كيفما أمكن واتخاذ الإجراءات التصحيحية التي تعزز حماية النساء والفتيات. حاول قدر الإمكان **إغلاق حلقة التغذية الراجعة**. أحرص على كسب ثقة الآخرين بصفتك مسؤولاً أمام أعضاء المجتمع المحلي ولا سيما النساء (على سبيل المثال، عن طريق تطبيق أي تعديلاتٍ ضرورية على آلية تسليم المساعدة النقدية وبالقوائم الشرائية لتوفيرها بسهولة للنساء أو المجموعات الأخرى المعرضة للخطر).

9.

راقب آلية الشكاوى والتغذية الراجعة وقيّمها بانتظام. استفسر من النساء والفتيات دائماً عما إذا كانت آلية الشكاوى والتغذية الراجعة مناسبة ويمكن الوصول إليها (خاصةً إذا كانت وتيرة الإبلاغ منخفضة). استخدم أو أنشئ قنوات جديدة إذا لم يتم استخدام الأنظمة أو الوثوق بها (على سبيل المثال، عن طريق استخدام الخط الساخن أو المناقشات الجماعية المُرَكَّزة بدلاً من مكتب المساعدة، إذا لم تلجأ النساء إلى مكتب المساعدة).

10.

رُوِّج لآلية الشكاوى والتغذية الراجعة وارفَع مستوى الوعي بها. عند استخدام آلية الشكاوى والتغذية الراجعة (في وقتٍ مبكرٍ من التسجيل، وكذلك أثناء عملية تقديم المساعدات النقدية أو تحصيلها)، ينبغي استخدام الرسائل المرئية المناسبة للأفراد ذوي الإلمام البسيط بالقراءة والكتابة، بالإضافة إلى لافتات الإشارات. إفحص الشبكات المجتمعية المحلية النسائية والمساحات الآمنة للنساء وما إلى ذلك، وكذلك في وقت تسليم المساعدات النقدية أو تحصيلها. على سبيل المثال:

- **إطبَع أرقام الخط الساخن على ظهر القسيمة والظرف وما إلى ذلك.**
- **العملات الإلكترونية: استخدم الرسائل النصية القصيرة لمشاركة الرسائل الرئيسية بشأن آلية الشكاوى والتغذية الراجعة أو الخدمات الرئيسية للنساء**
- **البطاقة النقدية المُسبقة الدفع/بطاقة القسيمة الإلكترونية: إطبَع أرقام الخط الساخن على البطاقة، والملصقات المرئية على ماكينة الصراف الآلي، وفي نقطة البيع في المتجر.**
- **الحوالات/الوكلاء المتنقلين الخاصين/تسليم المساعدات النقدية من شبك الموظف: درّب الوكلاء (ينبغي أن يكون 50٪ منهم على الأقل من النساء) المشاركين في توزيع المساعدات لمشاركة الرسائل بشأن آليات الشكاوى والتغذية الراجعة والخدمات الرئيسية ذات الصلة أثناء تسليم المساعدات النقدية**

من الناحية المثالية، تستخدم آلية الشكاوى والتغذية الراجعة آليةً "نشطة" واحدة وآليةً "تفاعلية" واحدة في الوقت نفسه لضمان تحقيق أقصى فائدة للمستخدمات من النساء:

الآليات النشطة

- مكاتب المعلومات التي يديرها فريق الحماية/النساء
 - صناديق الاقتراحات/الشكاوى التي يمكن الوصول إليها مع توفير بعض الخصوصية (تتطلب أن تكون المستفيدات النساء متعلّقات)
 - الخطوط الساخنة التي يديرها فريق الحماية/النساء
 - "جهات الاتصال" من النساء المُدرّبات، على مستوى المجتمع المحلي، اللواتي تتلقين التغذية الراجعة من المستفيدين (نساء من المجتمع المحلي نفسه و/أو من موظفي الوكالة).
 - عند استخدام القوائم، يمكن تدريب أفرقة رصد السوق النسائية التي تراقب الأسعار وتجار التجزئة، وتوفير الأدوات اللازمة لهذه الأفرقة كي تتلقّى الشكاوى والتغذية الراجعة
- تظهر عندما تتواصل المنظمة مع المستفيدين لجمع التغذية الراجعة التمثيلية. تشمل الطرق ما يلي:
 - مقابلات شخصية فردية مع المستفيدات النساء
 - مناقشات جماعية مُرَكَّزة مع النساء فقط
 - عمليات الرصد ما بعد التوزيع التي تتضمّن استفساراتٍ عن مدى الرضا عن عملية التحصيل النقدي، وأي مشاكل تظهر، وتفضيلات المستفيدين لتقديم التغذية الراجعة، وما إلى ذلك.

الآليات التفاعلية

تظهر عندما يلجأ المستفيد من المنظمة لتقديم شكوى. يمكن تفعيل الشكاوى المجهولة الهوية من خلال ما يلي:

بوروندي

في بوروندي، وضع صندوق الأمم المتحدة للسكان مخططاً صغيراً للمساعدة القدية وبالقسائم الشرائية مخصصاً للنازحين داخلياً، ولا سيّما النساء المعيلات لأسرهن والنساء المستضعفات الأخريات. بدأ الفريق باستشارة السكان المتضررين في سياقات النزوح الداخلي للاستعلام عن قنوات الاتصال التي يفضلونها في آليات الشكاوى والتغذية الراجعة. وأظهرت هذه المشاورات أنه يلزم توفير قنواتٍ مختلفة، إذ أنّ الكثير من النساء غير مُلمّاتٍ بالقراءة والكتابة و/أو لا تمتلكن هواتفٍ محمولة. لذا، جاءت آليات الشكاوى والتغذية الراجعة بأشكالٍ وتنسيقاتٍ مختلفة، منها المناقشات الجماعية المُركّزة مع النساء والفتيات النازحات، وعمليات الرصد الرسمية وغير الرسمية ما بعد التوزيع على مستوى المجموعات أو الأفراد، وجلسات إعلامية في أماكن آمنة للنساء والفتيات، وتشكيل لجان مختلطة من قادة المجتمع المحلي (تعمل كنقاط دخول تغذية راجعة وإحالة الحالات). كما تُستخدم حالياً صناديق الشكاوى، وتُبدّل الجهود اللازمة لتدريب جميع المستفيدين والموظفين المعيّنين على كيفية استخدام هذه الصناديق. أخيراً، يُستخدم خُطان ساخنان أيضاً على المستوى الوطني.

عبر الحدود التركية

في أوائل عام 2020، في إطار برمجة الأعمال الإنسانية في شمال غرب سوريا من خلال العمليات الحدودية التي تديرها تركيا، قرّر صندوق الأمم المتحدة للسكان توسيع نطاق مساعدته لتوفير البرمجة للفئات الأكثر عُرضةً للخطر بهدف الحد من مخاطر الحماية الشاملة. وتقدّم المساعدة عبر أربعة من الشركاء المُنفّذين في صندوق الأمم المتحدة للسكان، وقد تحمّلوا جميعاً المسؤولية أمام السكان المتضررين. عملت المساعدة النقدية لمرة واحدة أيضاً كنقطة دخول فعّالة لتزويد المستفيدين بالمعلومات ذات الصلة بشأن الخدمات المتوفرة في المجالات المعنية، ومن ضمنها الخدمات المتخصصة في مجال الحماية والعنف القائم على النوع الاجتماعي. دُمجت الموظفات النساء وفريق عمل الحماية في أفرقة التوزيع، التي عملت أيضاً على تقديم الإحالات والإسعافات الأولية النفسية للمستفيدين.

العراق

في العراق، أنشأ الفريق القطري الإنساني التابع للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات مركز الاتصال للمعلومات في عام 2015 بهدف توفير المعلومات للأشخاص النازحين داخلياً باستخدام أرقام هواتف مجانية. دُرّب موظفو مركز الاتصال للتعرف على حالات الحماية والاستغلال والانتهاك الجنسيين والعنف القائم على النوع الاجتماعي وإحالتها. لضمان تمكّن النساء والمجموعات العرقية المتنوعة من الوصول إلى مركز الاتصال، بُذلت جهودٌ كبرى للتخلّص من العوائق المتعلقة بالنوع الاجتماعي واللغة بين موظفي مركز الاتصال. بينما كان مركز الاتصال أحادي الاتجاه فقط في البداية، تطوّر في نهاية المطاف ليصبح مركز اتصالٍ ثنائي الاتجاه: أصبحت 25٪ من المكالمات الآن عبارة عن معاودة اتصال بالمتصلين لمتابعة ما إذا كانت مشاكلهم قد حُلّت أو لتقديم مزيدٍ من المعلومات.

إثيوبيا

في إثيوبيا، وفي إطار آلية الشكاوى المجتمعية التجريبية التابعة للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، أنشئ منزل آمن للنساء داخل أحد المراكز الصحية القائمة، ما يُشير في نهاية المطاف إلى أنّ إنشاء مساحاتٍ آمنة للنساء يمكن أن يُشجّع على المزيد من الإبلاغ عن الشكاوى بمرور الوقت بسبب زيادة ثقة المستفيدين وراحتهم. من خلال تحديد موقع المنزل الآمن في مركزٍ قائمٍ تعرفه النساء بالفعل، شعرت النساء براحةٍ أكثر في استخدام المكان، لا سيّما وأنه لن يتم التعرف عليهن على الفور من الأشخاص الآخرين الذين يزورون المركز الصحي. لهذا السبب، أصبح المنزل الآمن مكاناً هاماً لتلقي الشكاوى الشخصية للاستغلال والانتهاك الجنسيين، حيث أبلغت النساء عن شعورهن براحةٍ أكبر في تسجيل شكاويهن في مكانٍ آمنٍ وأمام شخصٍ موثوق.

بنغلاديش (كوكس بازار)

أنشئت آلية الشكاوى والتغذية الراجعة وعُيّنت جهات الاتصال من قبل صندوق الأمم المتحدة للسكان والشريك المُنفذ المعني بخطة توزيع الأدوات. مُنح اهتمامٌ خاصٌ لضمان المساواة بين الجنسين في اختيار جهات الاتصال المعنية للعمل مع الموظفين العاملين في الميدان لأنّ المجتمعات المحلية تعرفهم جيداً. كانت جميع جهات الاتصال حاضرة أثناء التوزيع، وشوّرت تفاصيل الاتصال على نطاقٍ واسعٍ (مع المتلقين والقادة الأقران المراهقين والمُيسرين المجتمعيين). وكان هذا النهج مفيداً في ضمان استخدام العديد من مسارات الشكاوى والتغذية الراجعة، وحُصّص وقتٌ كافٍ أثناء توزيع المجموعات لضمان توجيه الأشخاص جيداً وإطلاعهم على الآليات. تمّ تسجيل الشكاوى والتحقّق منها، وعُقدت اجتماعات التقدّم الدورية لرصد التقدّم المُحرز في معالجة الشكاوى والتغذية الراجعة وإغلاق الحلقة في النهاية.

مصادر إضافية

أفضل الممارسات للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات حول آليات الشكاوى المجتمعية المحلية
مشروع برنامج الأغذية العالمي ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين بشأن التعسف في استعمال السلطة والاحتبال في ما يتعلق بالمساعدة النقدية وبالقسائم الشرائية بروتوكول الأمم المتحدة بشأن تقديم المساعدة لضحايا الاستغلال والانتهاك الجنسيين
هل لا تستطيع التمييز بين المساءلة أمام السكان المتضررين والحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين؟
آلية الشكاوى والتغذية الراجعة لصندوق الأمم المتحدة للسكان - عند الانتهاء، تصدّر قريباً

للاستفسارات والتغذية الراجعة، يُرجى الاتصال بـ

ho-cva@unfpa.org