

أهم النصائح للبدء

- ← أنشئ آلية تقديم الشكاوى القائمة على المجتمع وشجّع على التبليغ عن الشكاوى والملاحظات الأقل ورودًا.
 - ← ثم أضف كل من الاستغلال والانتهاك الجنسيين إلى قائمة ما يمكن الإبلاغ عنه عبر الآلية.
- يُتيح هذا الأمر لجميع أفراد المجتمع فرصة اختبار الآلية على عدد أقل من المشاكل ويعمل على زيادة ثقتهم بها واطمئنانهم لها.

تصميم آلية القائمة على

تذكر أثناء تقديم الشكاوى المجتمع ما يلي:

- ← الجهة التي عليها تكليف طرُقها لتمكين نظام إبلاغ سهل الاستخدام هي منظمات المجتمع المدني، وليس المجتمعات المتضررة.
- ← لا تترك عبئ فهم ماهية الأشياء التي يُمكن الإبلاغ عنها وكيفية فعل ذلك ومعرفة الجهة المستلمة للإبلاغ على المجتمعات المتضررة.

تتمثل آلية الشكاوى القائمة على المجتمع (CBCM) في ما يلي:

- وسلية تمكّن المجتمعات من الإعراب عن مخاوفها وتقديم ملاحظاتها لمنظمات المجتمع المدني.
- وسيلة تمكّن منظمات المجتمع المدني من الاستماع لشكاوى المجتمعات وملاحظاتها والاستجابة في الوقت المناسب وبطريقة سرية وحيادية.
- يمكن أن تُرفع الملاحظات أو الشكاوى حول مواضيع مختلفة من خلال آلية تقديم الشكاوى القائمة على المجتمع، بما في ذلك خدمات أو إجراءات البرنامج، أو الاحتيال أو الفساد، أو الاستغلال والانتهاك الجنسيين (SEA).
- تتضمن آلية تقديم الشكاوى القائمة على المجتمع مجموعة من طرق التواصل الملائمة والآمنة والمتاحة لجميع أفراد المجتمع المحلي.

تتطلب آلية تقديم الشكاوى القائمة على المجتمع وجود نهج مشترك بين المنظمات

- تحتاج آلية تقديم الشكاوى القائمة على المجتمع الفعالة إلى مدخلات من مختلف الأنشطة ومجالات العمل ضمن إطار منظمات المجتمع المدني:
- أنشطة الرصد والتقييم والتعلم البرامج
 - جهود إشراك المجتمعات المحلية
 - طرق العمل مع الشركاء
 - الإجراءات المالية وإجراءات تدقيق الحسابات
 - إجراءات الموارد البشرية



10 خطوات لإعداد آلية تقديم الشكاوى القائمة على المجتمع

قد تُفضل مجموعات وأفراد مختلفين طرق إبلاغ مختلفة.

ينبغي أن تتضمن كل آلية لتقديم الشكاوى القائمة على المجتمع طرق إبلاغ مختلفة.

يمكن أن تشمل الطرق المتاحة للمجتمعات المتضررة للإبلاغ عن الاستغلال الجنسيين على ما يلي:

← مساحات صديقة للنساء والفتيات

← مساحات صديقة للأطفال

← صناديق الاقتراحات

← الشكاوى الشفهية

← التدريب والمشاركة والإبلاغ في المجتمعات المحلية

← أنشطة الرصد والتقييم والتعلم

9. قم بإعداد طرق للمجتمعات المتضررة ليقدموا الإبلاغ عبرها. راع توفير طرق مناسبة للإبلاغ عن الاستغلال والانتهاك الجنسيين بحيث تكون آمنة وسرية.

10. قم برفع الوعي لدى المجتمعات المتضررة حول آلية تقديم الشكاوى القائمة على المجتمع الخاصة بك. كُن تفاعلياً (ناقش حينما تتاح الفرصة) وكُن استباقياً (اعقد الاجتماعات). احرص على أن يكون أفراد المجتمع:

- مدركون لمفهوم الصون وللحقوق المرتبطة به،
- مدركون للسلوك المتوقع من موظفي منظمات المجتمع المدني وشركائها وما هو ممنوع،
- مدركون لما يمكنهم الإبلاغ عنه وكيفية الإبلاغ عن الانتهاكات / الشكاوى، ومعرفة ما يمكن توقعه بعد تقديم الإبلاغ.

الحفاظ على آلية تقديم الشكاوى القائمة على المجتمع

- الاستجابة على النحو المناسب لجميع الإبلاغات/ الشكاوى، بما في ذلك كل ما يرد عبر القنوات غير الرسمية، على سبيل المثال ما أخبر به السائق.
- استمر برفع مستوى الوعي لدى جميع أفراد المجتمعات المتضررة.
- أسأل، على نحو منتظم، فئات مختلفة عما إذا كانت آلية تقديم الشكاوى القائمة على المجتمع ملائمة ويسهل الوصول إليها (خاصة إذا ما كان معدل الإبلاغات منخفضاً). غير من طبيعة الطرق أو أنشئ طرقاً جديدة إذا ما كانت أنظمة القديمة غير موثوقة ولا مُستخدمة.
- وثّق الدروس المستفادة وشاركها، مثل الطرق الأكثر استخداماً.

1. احرص على التزام المعنيين داخل منظمتك بالتماس الشكاوى/الإبلاغات واتخاذ إجراءات بشأنها.

2. الاتفاق على إجراءات التعامل مع الإبلاغات عند ورودها. من هو الفرد المسؤول وعن ماذا؟ ما هي مجالات العمل التي ستتولاها كل جهة؟

3. أكمل مسجلاً لخدمات الدعم المحلية والثغرات وتأكد من جودتها (مثل الخدمات المالية والقانونية والنفسية والاجتماعية والطبية ودعم حماية الأطفال وإنفاذ القانون/الشرطة). احرص على جعل التفاصيل متاحة لجميع الموظفين. ضع خطة لإحالة الحالات الطارئة إلى خدمات الدعم. حدد البدائل في حال عدم توافر الخدمات.

4. درّب جميع الموظفين على تلقي الإبلاغات والتعامل معها.

5. أتم بالكيفية التي تسعى بها منظمات المجتمع المدني الأخرى العاملة في نفس المجال للبحث عن الشكاوى والإبلاغات والتعامل معها. يُحتَمَل وجود شبكة محلية منظمة تحت اسم "شبكة الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين" - لأغراض التعلم والمشاركة العامة. حدد منظمات المجتمع المدني الأخرى لإنشاء آلية تقديم الشكاوى القائمة على المجتمع مشتركة معهم، حيثما كان ذلك ممكناً ومناسباً. حاول تجنب إنشاء آلية منفردة لتقديم الشكاوى القائمة على المجتمع لكل مشروع أو منظمة من منظمات المجتمع المدني داخل المجتمع الواحد على حدة.

6. وضح للمجتمعات المتضررة أنه لا ينبغي أن يتسبب موظفي منظمة المجتمع المدني ویرامجها بأي استغلال وانتهاك جنسيين أو أي ضرر آخر. اشرح أن منظمات المجتمع المدني حريصة على ضمان المساءلة في آلية تقديم الشكاوى القائمة على المجتمع وأنها تعترم الرد على جميع الإبلاغات والشكاوى الواردة.

7. تشاور مع مختلف أفراد المجتمعات المتضررة بشأن الكيفية التي يرغبون في الإبلاغ بها. حلل وراعي ما يلي:

- الهياكل المجتمعية وآليات الإبلاغ القائمة،
- اللغات طرق التواصل التي تستخدمها المجتمعات المتضررة وتفضلها وثق بها، و
- الأسباب التي قد تمنع بعض الأفراد من الإبلاغ.

8. حدد الكيفية المناسبة لتزويد المجتمع برد الفعل حول الاستجابة للإبلاغ. ستختلف هذه الكيفية بالطبع باختلاف نوع الإبلاغ أو الشكاوى والأولوية والسرية وإخفاء الهوية.

يتلقى أي موظف في منظمة المجتمع المدني الخاصة بك الإبلاغ /
الشكوى حول الاستغلال والانتهاك الجنسيين عبر أي طريقة (رسمية
أو غير رسمية)

ضع سلامة وعافية الضحية أو الناجي/الناجية
كأولى أولوياتك.
تستعين جهة التنسيق المعنية بالصون/الموظفين
المعنيين /بخدمات الدعم عند الضرورة ووفقاً
لاحتياجات ورغبات الضحية أو الناجي/الناجية.

يحيل الموظف الإبلاغ بسرية إلى الموظف المناسب
أي SFP أو الوحدة المناسبة
استخدم استمارة الإبلاغ عن الحوادث الخاصة
بالمنظمة في حال وجود واحدة

أبلغ السلطات المسؤولة عن إنفاذ
القانون إذا كان ذلك ضرورياً وأمناً.
راجع مخطط الخدمات لتقييم مدى
السلامة للإبلاغ.

فعل بروتوكول التعامل الداخلي مع
الإبلاغ.
أجر تحقيقات عند الضرورة.
حافظ على سرية البيانات.

تعاون مع المنظمات غير الحكومية
الأخرى بغرض توسيع نطاق التعلم
والمشاركة (لا تشارك معلومات
الحالات).

زود المجتمعات بردود فعل مناسبة
عن الإبلاغات وجهود الاستجابة
لها من دون الإفصاح عن الهويات.